EXPEDIENTE Nº 02097-2014/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 25 de febrero de 2014

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del servicio de roaming internacional incluida en el recibo de diciembre de 2013
CICLO DE FACTURACIÓN	:	20
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	13023945
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R-/PSC-178-14 de fecha 06 de enero de 2014
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	**INFUNDADO**

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación del servicio de roaming internacional incluida en el recibo de diciembre de 2013, señalando que sólo utilizó su equipo para tomar fotos y recibir un mensaje de texto.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:

   (i) EL RECLAMANTE cuenta con el servicio de roaming internacional activo como una facilidad adicional a su servicio de comunicaciones personales.
   (ii) Es una práctica recurrente y conocida en la industria de telecomunicaciones, que por su propia naturaleza, en el roaming internacional todas las comunicaciones se facturen como tráfico adicional al plan y/o servicios contratados, pues para que pueda utilizar su servicio móvil fuera del país, es necesario utilizar las redes de otros operadores extranjeros con los cuales se ha celebrado convenios, para dicho fin.
   (iii) En estos convenios se fija la tarifa que debe pagar el usuario que será remitida al operador extranjero; incluso hay algunos países que prestan el servicio y sus tarifas son diferentes. Es por ello que antes de salir al extranjero el usuario debe de informarse respecto de las tarifas vigentes, toda vez que Claro se encuentra imposibilitada de prever todas las tarifas existentes en el mercado internacional a futuro; es por ello que no se entrega las tarifas al momento de la contratación.
   (iv) El roaming internacional es una facilidad que sólo es facturada, cuando se decide hacer uso de la misma, para lo cual es imprescindible que el servicio contratado salga del país; y es justamente por esta última razón que la normativa de OSIPTEL permite que dichos consumos sean facturados hasta en un máximo de seis meses, lo cual evidencia que es imposible que estos

consumos sean considerados dentro del saldo otorgado por el cargo fijo mensual contratado, por lo que sólo pueden ser facturados de forma adicional.

(v) La información antes indicada se pone a disposición del usuario a través de la página web www.claro.com.pe, a través del Servicio de Atención al Cliente, llamando al 123, y en todos los Centros de Atención al Cliente.

(vi) Respecto del recibo N° T001-0155365607 emitido el 20 de diciembre de 2013, se verifica, en el Histórico de Comunicaciones que durante el periodo reclamado la línea ha generado consumos por roaming desde el día 18 de noviembre al 23 de noviembre de 2013, a través de los operadores AT&T/COB.MARITI, DIGICEL/ANTILLA, SETAR/ARUBA, CLARO/PANAMÁ con el cual Claro tiene convenio de roaming. En ese sentido los consumos se cotizan según las tarifas que dichos operadores hacen llegar, las mismas que son enviadas a través de un reporte total de tráfico de los consumos en el periodo que se hizo uso del servicio, los cuales son trasladados a la factura.

(vii) Es total responsabilidad del usuario el uso que le dé a su terminal móvil y el consumo que realice, asumiendo a su vez pagó por dicho tráfico, toda vez que si bien no es posible verificar quién utiliza la línea o efectúa los consumos, sí se puede asegurar que fueron realizadas desde la línea de EL RECLAMANTE.

(viii) Manifiesta que una de las características de la tecnologías GSM, es ofrecer la máxima seguridad en la comunicaciones, evitando la aparición de "llamadas fantasmas"

(ix) Finalmente, se destaca que LA EMPRESA OPERADORA presta sus servicios dentro del área de concesión, lo que implica que fuera de esa área, mantiene un costo adicional, debido a que se utilizan las redes de otros operadores. De ello se desprende que el servicio de control consumo (con el que cuenta EL RECLAMANTE) únicamente opera dentro del área de concesión, así los consumos de roaming Internacional siempre se facturan como adicionales.

3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó que:

(i) Del 06 al 26 de setiembre de 2012, estuvo de viaje en España e Italia donde utilizó el servicio de roaming internacional para realizar 4 o 5 llamadas internacionales facturando solo S/. 50.00, el cual le resultó razonable sabiendo cuál era el costo del minuto por llamada.

(ii) Cuando realizó un viaje a New York, desde agosto hasta el 17 de septiembre de 2013, no realizó llamadas pero sí envió 2 correos electrónicos muy breves a México, además de consultar 6 o 7 veces a través del celular el estado de tiempo. El recibo fue emitido por un adicional de S/. 500.00 que no reclamó debido a que LA EMPRESA OPERADORA aclaró que cualquier uso de llamadas telefónicas desde fuera del país se cobraba como adicional de acuerdo al contrato.

(iii) Del 10 al 24 de noviembre de 2013 viajó a Bogotá, Panamá, Cartagena, Bonaire, Aruba y Curazao, donde sólo recibió un mensaje proveniente de Lima y tomó fotografías mediante su equipo móvil.

(iv) Testigo de esta situación es su esposa, quien viajó con él y a quien había comentado respecto a los sobrecostos facturados en los viajes anteriores.

(v) No puede imaginar que los operadores extranjeros con los que Claro mantiene un convenio sean informales, pues afirmar que los consumos fueron realizados desde su línea es inaudito.

(vi) Es empresario, médico de profesión y tiene un récord de solvencia moral que respaldan sus afirmaciones.

(vii) Los elementos sofisticados de la tecnología no pueden demostrar instrumentalmente la falta de uso de un elemento de comunicación tan importante como es el de telefonía móvil.

4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos y señaló que:

   (i) EL RECLAMANTE no cuestiona la activación del servicio de roaming internacional, sino que manifiesta no haber hecho uso del servicio en el extranjero por lo que la contratación del servicio no resulta ser un punto controvertido a analizar.

   (ii) El detalle de comunicaciones muestra que durante el periodo analizado, del 18 al 23 de noviembre de 2013, EL RECLAMANTE utilizó el servicio de roaming internacional mediante la operadora AT&T/Cob, Mariti, Digicel/Antilla y Claro/Panamá. El detalle de comunicaciones la línea 993485690 refleja una información veraz respecto del consumo efectivamente realizado durante el periodo reclamado, razón por la cual EL RECLAMANTE no puede desconocer el consumo reflejado en dicho medio probatorio.

   (iii) Toda la información referente al roaming internacional se encuentra detallada en la página web de Claro.

   (iv) EL RECLAMANTE no desconoce la información relevante sobre el servicio de roaming internacional, debido a que no solo forma parte de las condiciones bajo las cuales se contrató, sino que también se encuentra en el SIRT.

5. El 04 de febrero de 2014 EL RECLAMANTE presenta una exposición complementaria donde sostiene que LA EMPRESA OPERADORA adjunta un detalle de comunicaciones del 20 de noviembre al 19 de diciembre de 2013 a pesar que los consumos se realizaron del 10 al 24 de noviembre de 2013, lo cual puede ser acreditado con su certificado migratorio. Asimismo, explica que los descargos de LA EMPRESA OPERADORA presentan inconsistencias debido a que el día 22 de noviembre se registran llamadas entre las 00:30:56 y las 07:11:49, las cuales considera dudosas debido a la exactitud de la hora, como por ejemplo:
   - 03:40:58 am
   - 04:40:58 am
   - 05:40:58 am
   - 06:40:58 am

   Se registran 08 llamadas el día que no utilizó el dispositivo móvil. Además no se encuentra conforme con la afirmación que menciona que "queda fehacientemente acreditado que EL RECLAMANTE utilizó dicho servicio" debido a que considera que el sistema informático pueda ser vulnerable.

6. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe precisar que EL RECLAMANTE no desconoce la contratación ni la activación del servicio roaming internacional, sino cuestiona los consumos realizados pues, según indica, únicamente utilizó su equipo para tomar una foto y recibir un mensaje de texto. En tal sentido, corresponde a este Tribunal analizar si, en efecto, la facturación emitida es correcta.

7. Al respecto, cabe precisar que el "roaming internacional" es aquel servicio mediante el cual, un operador de larga distancia internacional permite que los abonados puedan transitoriamente, efectuar y recibir llamadas telefónicas, enviar mensajes de texto y utilizar el servicio de internet en un área de concesión distinta de aquélla en la que son abonados. Asimismo, el registro de las llamadas efectuadas mediante el servicio de "roaming internacional", dependen del carrier de larga distancia internacional, el cual cuenta con equipos de tasación, especialmente diseñados para esos fines específicos y cuya exactitud se considera mayor a la de un sistema de control que pueda tener EL RECLAMANTE.

8. Al respecto, el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones[1], -en adelante, TUO 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 previstos en el Título XIII; y
   (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30°.

9. En este sentido, en el recibo de diciembre de 2013 se han facturado los consumos realizados mediante el servicio roaming internacional durante el periodo comprendido del 20 de noviembre al 19 de diciembre de 2013, lo que constituye el periodo reclamado.

10. De la documentación obrante en el expediente, específicamente del documento "Histórico de Suspensiones y Cortes" e "Histórico de Averías" se verifica que el servicio no registró inconvenientes, cortes ni suspensiones durante el periodo reclamado, por tanto debe descartarse la posibilidad que el consumo cuestionado haya sido afectado por suspensiones o fallas en el funcionamiento del servicio telefónico.

11. Por otro lado, del documento "Consulta de Detalle de Comunicaciones" -obrante a fojas 06 a 09 del expediente- se verifica que EL RECLAMANTE ha generado consumos en el extranjero. Cabe señalar que en dicho detalle se especifica todas las llamadas y el consumos realizado, la fecha, la hora así como que las conexiones se realizaron desde el APN claro.pe, en consecuencia, es posible concluir que no existe inconsistencia en la facturación y que EL RECLAMANTE sí realizó los consumos facturados.

12. Además, es pertinente señalar que la información que se registra en el "Tráfico por Teléfono" proviene del proceso directo de la memoria de la central telefónica la misma que es almacenada en los sistemas de tasación y facturación de LA EMPRESA OPERADORA, donde se especifica todos los números de los servicios telefónicos a los cuales fueron efectuados los consumos, las descargas, así como la fecha, la hora y duración.

13. Con respecto al argumento presentado por EL RECLAMANTE en el que menciona que su reporte migratorio confirma que los consumos en el extranjero únicamente se realizaron del 10 al 24 de noviembre de 2013 y que el periodo restante no salió del país, es importante señalar que un reporte migratorio podría confirmar el ingreso y salida de un ciudadano, mas no desvirtúa el ingreso o salida del país que pueda tener el equipo.

[1] Según Disposición Transitoria Única de la Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2012-CD/OSIPTEL, en tanto no se encuentre en vigencia las modificaciones realizadas a la disposición contenida en el artículo 33° -vigente a partir del 01.01.2013- del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se mantendrá vigente el contenido del texto de lo dispuesto en esta Disposición.

14. 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 este.

15. Por los argumentos expuestos, la presente instancia concluye que la facturación por "roaming internacional" resulta correcta, debiendo declararse **infundado** el recurso de apelación interpuesto.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución Nº 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 Nº 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 del servicio de roaming internacional incluida en el recibo de diciembre de 2013 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 marzo de 2014**, 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

JFB/ARC/KVH