



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



12

RESOLUCIÓN: 3

EXPEDIENTE N° 576-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, 23 de abril de 2009.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Activación de la promoción "Habla sin fin"
NUMERO DE RECLAMO	: 51453
CICLO DE FACTURACIÓN	: 12
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta SDAC-COP-R/LOC-0187-09
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 activación de la promoción "Habla sin fin", señalando que:
 - (i) El 23 de diciembre de 2007 adquirió la línea móvil N° 969361967, bajo el plan control 90 post pago. Al contratar se le informó que se podía duar con cuatro números Claro; sin embargo, le manifestaron que en ese momento no había facilidades técnicas para hacerlo, por lo que se le indicó que regresara luego.
 - (ii) El día 28 de diciembre de 2007 se activó sólo tres dúos pues le informaron que la promoción con la cual contrató ya no estaba vigente y que la promoción actual no incluía el cuarto dúo. No obstante, aceptó dicha promoción.
 - (iii) Durante todos estos meses hizo uso de sus dúos con regularidad, respetando los tres minutos por cada llamada; sin embargo, siempre la facturación era excesiva.
 - (iv) A principios del mes de noviembre de dos mil ocho un representante de LA EMPRESA OPERADORA le señaló que durante todo el tiempo, es decir, desde el 28 de diciembre de 2007 hasta la fecha, sólo habría activado como dúo el número el 969370400.
 - (v) Al respecto, solicita que se revise la facturación desde el inicio del contrato y se descuenta las llamadas a los dúos N° 969370401 y 01993928663 que han sido facturadas. Asimismo, pide que se cumpla la oferta inicial del cuarto número dúo.
 - (vi) Por otro lado, señala que cuando adquirió el servicio creyó que éste sería limitado a los noventa soles de consumo, pero no fue así pues le han señalado que contrató una línea abierta.
 - (vii) Finalmente, solicita la baja de su servicio.
2. LA EMPRESA OPERADORA en su Resolución de Primera Instancia declaró infundado el reclamo, señalando:



- (i) Del análisis de los medios probatorios se verifica que EL RECLAMANTE el 23 de diciembre de 2007 suscribió el Acuerdo para la Prestación del Servicios de Comunicaciones Personales (PCS), siendo que la línea post pago se adquirió bajo el Plan Tarifario Plan Increíble 90.
- (ii) Precisa que el Plan Increíble 90 es una línea abierta, es decir que no cuenta con control de consumo.
- (iii) Asimismo, señala que al momento de la suscripción del Acuerdo PCS se encontraba vigente la Promoción "Habla sin fin", por la cual EL RECLAMANTE podría comunicarse sin costo durante los tres primeros minutos a tres números locales previa inscripción. Para acceder a la promoción se debía comunicar con el servicio de atención al cliente 123 y así inscribir los números claros locales. Al respecto, de la verificación del sistema se advierte que EL RECLAMANTE sólo cuenta con un número triado (073-969370400).
- (iv) Del detalle de llamadas se aprecia que las comunicaciones realizadas en el período materia de reclamo se efectuaron con normalidad y continuidad, siendo facturadas correctamente a la tarifa vigente del plan tarifario; asimismo, se verifica que las comunicaciones realizadas hacia el número triado han sido tasadas de acuerdo a la tarifa de la promoción. Adicionalmente, indica que EL RECLAMANTE no desconoce haber realizado dichos consumos.
- (v) De otro lado, indica que EL RECLAMANTE se obliga al pago de tráfico efectivamente cursado durante el ciclo de facturación y la utilización del saldo que se brinda es total responsabilidad del titular de la línea, no pudiendo verificarse quién utiliza la línea o realiza las llamadas pero sí se puede asegurar que fueron realizadas desde el servicio de EL RECLAMANTE.
- (vi) Refiere que una de las características de la tecnología GSM, es el ofrecer la máxima seguridad en la comunicación ya que al originarse las llamadas, los datos viajan con códigos únicos que sólo pueden ser descifrados por LA EMPRESA OPERADORA, evitando la aparición de llamadas fantasmas.
- (vii) La información brindada a través del servicio de consulta de saldo de minutos a través del Servicio 123, es actualizada periódicamente y tiene carácter referencial, tal como se informa al momento de la consulta.
- (viii) Finalmente indica que su personal se encuentra altamente capacitado y al momento en que se contrata el servicio se le brinda toda la información que requiere el cliente acerca de los productos y servicios ofrecidos, por lo que su personal cumplió con informar a EL RECLAMANTE de todas las características del producto que estaba adquiriendo.

3. Al respecto, EL RECLAMANTE señala encontrarse en desacuerdo con la resolución de primera instancia reiterando los argumentos de su reclamo, precisando que LA EMPRESA OPERADORA realizó una oferta que luego no cumplió.

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera los argumentos de su resolución. Agregando:

- (i) La promoción "Habla sin fin" (triados ilimitados) se encontraba vigente sólo hasta el 31 de diciembre de 2008, asimismo, en el Anexo 3 -Planes Postpago del Acuerdo (PCS), que se encuentra debidamente firmado por EL RECLAMANTE, se describe la promoción a la cual se accedió al momento de la contratación así como se especifica las condiciones, características y restricciones de la misma; por lo que, EL RECLAMANTE al momento de la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
GUS-TRASU
FOLIOS
73

contratación tenía conocimiento que la promoción era sólo para tres números Claros.

- (ii) Finalmente, se señala que de acuerdo lo verificado en el sistema EL RECLAMANTE solicitó la baja del servicio el 24 de noviembre de 2008 el mismo que se ejecutó el 01 de diciembre de 2008 en concordancia con el plazo establecido por el artículo 57° de las Resolución N° 084-2006-CD/OSIPTEL, la misma que modifica las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

5. El artículo 98° de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, 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. En ese sentido, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar el Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS) y sus anexos, verificándose que EL RECLAMANTE contrató el Plan Increíble 90, el mismo que es un plan post pago y no control, como manifiesta EL RECLAMANTE.
7. Asimismo, en el Anexo 3 del mecanismo de contratación antes señalado, se acredita que la promoción "Habla sin fin" le permitía a EL RECLAMANTE comunicarse sin costo, los tres primeros minutos a tres números Claro locales, previamente inscritos. En ese sentido, se verifica que EL RECLAMANTE fue debidamente informado de que la promoción solamente era aplicable a tres números Claro.
8. Por otro lado, es preciso señalar que el artículo 6° de las Condiciones de Uso, establece que toda persona tiene derecho a 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.
9. Asimismo, en el artículo 24° de la norma citada se 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.

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

OSIPTEL
GUS-TRASU
FOLIOS
78 v



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

10. En atención a lo indicado, este Tribunal consideró pertinente solicitar a LA EMPRESA OPERADORA el mecanismo de contratación mediante el cual EL RECLAMANTE solicitó y aceptó la promoción "Habla sin fin". Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA indicó que en el Anexo 3 del Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS) el cliente accedió y aceptó la promoción "Habla sin fin", siendo que en dicho Anexo se especifican las condiciones, características y restricciones de la promoción.
11. En el mencionado Anexo – 3 se precisa el procedimiento para inscribir a los números Claro locales para los triados ilimitados, señalándose que el usuario deberá hacerlo llamando al 123. En esa línea, EL RECLAMANTE manifiesta que llamó al 123 e inscribió como triados los números 969370400, 969370401 y 01993928663; sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA señala que sólo se encuentra inscrito en la promoción "Habla sin fin" el número 969370400.
12. Como el procedimiento para inscribir los números triados ilimitados no le brinda al usuario la posibilidad de contar con medio probatorio alguno para sustentar cuáles fueron los números que inscribió en la promoción "Habla sin fin", la carga de la prueba la tendría LA EMPRESA OPERADORA. Sin embargo, a pesar de haber sido requerido, está no ha cumplido con elevar medio probatorio que acredite qué números registró EL RECLAMANTE.
13. De otro lado, si se observa el comportamiento de EL RECLAMANTE luego de efectuar la inscripción de lo tríos, se verifica que éste ha sido consecuente con lo que ha manifestado durante el presente procedimiento. En efecto, del detalle de llamadas elevado por LA EMPRESA OPERADORA se observa que EL RECLAMANTE ha venido comunicándose por no más de tres (3) minutos con los números 969370400, 969370401 y 01993928663, que a su entender estaban inscritos en la promoción "Habla sin fin".
14. En tal sentido, conforme a los considerandos precedentes y teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no ha actuado los medios probatorios relevantes aplicables para resolver el reclamo, sobre todo considerando que dada la naturaleza del servicio, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos, y no habiéndose demostrado que LA EMPRESA OPERADORA activó la promoción solicitada por EL RECLAMANTE, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado.
15. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá considerar los números 969370401 y 01993928663 activados desde la fecha en la que se inscribió el número 969370400 a la promoción "Habla sin fin" y realizar las refacturaciones que sean necesarias.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

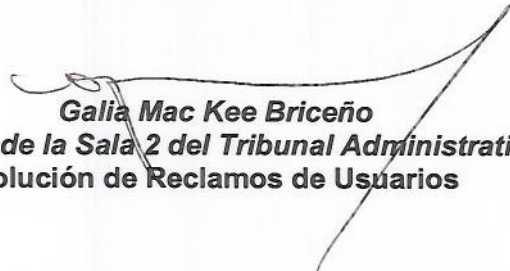
OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 34

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 activación de la promoción "Habla sin fin" 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, 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

GMKB/GL

