

24



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU 30

EXPEDIENTE N° 43821-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 23 de febrero de 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del tráfico adicional de datos incluida en el recibo de setiembre de 2016
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	16655854
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-220307-16, de fecha 19 de octubre de 2016
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

**VISTO:** 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 manifestó su disconformidad con la facturación del tráfico adicional de datos incluida en el recibo de setiembre de 2016, indicando que cuando solicitó la migración de su servicio no le informaron que su nuevo plan contratado era libre, y que el mismo le permitiría generar consumos adicionales.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) De la revisión del Histórico de Suspensiones y Cortes, advirtió que el servicio no presentó ninguna suspensión durante el periodo reclamado
  - (ii) En el recibo cuestionado procedió a cobrar el cargo fijo por adelantado del plan claro conexión 99, correspondiente al periodo comprendido del 12 de setiembre al 11 de octubre de 2016; y el tráfico adicional de datos, toda vez que el 12 de julio de 2016 realizó el cambio de plan con el servicio Tope de Consumo Automático, el cual le permite generar adicionales hasta una cantidad máxima, los mismos que son facturados en el recibo más próximo.
  - (iii) El monto facturado por el tráfico adicional de datos fue generado de manera correcta, toda vez que del Detalle de Consumo advirtió que se generó después de haber agotado el saldo otorgado al plan contratado.
  - (iv) El recibo cuestionado fue facturado de conformidad con lo establecido en el artículo 30° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
  - (v) Las características, condiciones de uso y restricciones de cada plan tarifario y/o promoción que oferta la empresa a sus clientes se encuentran registrados y disponibles en la página web [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe), y en el Sistema de Información y Registro de Tarifas -SIRT- de OSIPTEL.
  - (vi) De la revisión del Detalle de Consumo verificó que el usuario hizo uso del servicio con total normalidad y continuidad.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que manifestó no estar de acuerdo con la respuesta a su reclamo.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos ratificó lo señaló en la Resolución de primera instancia, y precisó lo siguiente:
  - (i) De la revisión del Histórico de Suspensiones y Cortes, advirtió que el servicio no presentó ninguna suspensión durante el periodo reclamado.
  - (ii) El Detalle de Consumo del servicio muestra de manera detallada el uso de la línea, registrándose el tráfico de llamadas, envío de SMS y descarga de datos.

cell



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU

300

EXPEDIENTE N° 43821-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

5. Al respecto, el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> -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 estos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el periodo 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 estos 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 117° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que:
- "Mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la (i) contratación; (ii) resolución; (iii) modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) migración a planes tarifarios; o (v) contratación de ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.*
- Los actos a que se hace referencia en el párrafo precedente, se aplican respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones, incluyendo servicios suplementarios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma."*
7. De igual forma, el artículo 51° del T.U.O. de las Condiciones de Uso indica que *"Cuando corresponda de acuerdo a las características del plan tarifario contratado, la empresa operadora se encuentra obligada a brindar información al abonado acerca del límite de crédito que hubiera asignado a éste último"*.
8. Complementariamente, el artículo 6° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:
- (i) El servicio ofrecido;
  - (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;
  - (iii) Los requisitos para acceder al servicio;
  - (iv) La cobertura y alcance del servicio;
  - (v) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido;
  - (vi) La periodicidad de la facturación;
  - (vii) El plazo del contrato de prestación de servicios, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos;
- (...)
9. En ese sentido, resulta relevante señalar que el mecanismo de contratación es uno de los documentos que acreditaría el cumplimiento de la obligación de informar y además que la información fue brindada de manera clara, veraz, detallada y precisa. Dicho mecanismo deberá estar debidamente suscrito por las partes cuando se trate de un documento escrito, o constar la aceptación expresa en caso de ser un audio o video, entre otros; debiendo además, cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 118° del T.U.O. de las Condiciones de Uso.

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

31

EXPEDIENTE N° 43821-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

10. Asimismo, cabe precisar que el artículo 120° de la citada norma indica 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.
11. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA ha manifestado, en la Resolución de primera instancia, que la línea de EL RECLAMANTE cuenta con el servicio tope de consumo automático, el cual le permite generar consumos adicionales. Por su parte, EL RECLAMANTE refiere que no le informaron que su plan contratado le permitía generar consumos adicionales.
12. En tal sentido, el Tribunal considera que, a fin de resolver el presente recurso de apelación, es relevante analizar el mecanismo de contratación en el que se verifiquen las condiciones bajo las cuales se contrató la línea N° \_\_\_\_\_ y si, en efecto, el servicio de EL RECLAMANTE cuenta con un tope de consumo automático.
13. Aunado a ello, sobre lo indicado por la EMPRESA OPERADORA en su Resolución de Primera Instancia respecto a que "Las características, condiciones de uso y restricciones de cada plan tarifario y/o promoción que oferta la empresa a sus clientes se encuentran registrados y disponibles en la página web [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe), y en el Sistema de Información y Registro de Tarifas -SIRT- de OSIPTEL"; al respecto, cabe precisar que, el artículo 9° T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que: (...) *En caso, las empresas operadoras establezcan en sus contratos de abonado, referencias que deriven en consulta a su página web, éstas no implicarán la aceptación o aprobación del abonado, ni podrán imponer una obligación o restricción vinculada a la prestación del servicio, ni podrá acreditar la entrega de información por esta vía (...)*. En ese sentido, el citado artículo ratifica la obligación de la EMPRESA OPERADORA que en aquellos casos en que se encuentra en discusión los términos y condiciones contratados de elevar el mecanismo de contratación.
14. No obstante, de la revisión de la información obrante en el expediente se observa que, a pesar de tener la carga de la prueba, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el mecanismo de contratación de la línea N° \_\_\_\_\_ con el cual acredite las características del plan contratado, el tope de consumo asignado y si EL RECLAMANTE fue informado correctamente de las características y condiciones de su plan contratado; en específico, si el plan tarifario contratado le permite generar consumos adicionales, como lo ha afirmado LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de primera instancia.
15. En consecuencia, teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado el medio probatorio con el que sustente la Resolución de primera instancia, corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE.
16. Sin perjuicio de lo resuelto, LA EMPRESA OPERADORA deberá informar a EL RECLAMANTE acerca del tipo de tope de consumo asignado a su línea, así como las características y limitaciones de dicho servicio; tales como los supuestos en los que éste deja de funcionar.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

314

EXPEDIENTE N° 43821-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

**HA RESUELTO:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del tráfico adicional de datos incluida en el recibo de setiembre de 2016 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 deberá:

- (i) Anular la facturación o devolver a EL RECLAMANTE el importe correspondiente al concepto reclamado.
- (ii) Informar a EL RECLAMANTE acerca del tipo de tope asignado a su línea, así como las características y limitaciones de dicho servicio; tales como los supuestos en los que éste deja de funcionar, debiendo remitir para tal efecto, el mecanismo de contratación de la línea N° EL RECLAMANTE, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

*Con la intervención de las señoras Vocales Agnes Franco Temple, María de Fátima Ponce Regalado y Jesús Eloy Espinoza Lozada.*

**Agnes Franco Temple**  
*Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios*

FPRLMV/MF

**Información importante:**

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584-, el plazo para interponer demanda contencioso administrativa es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).