



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N°

18436-2013/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 12 de noviembre de 2013

| | | |
|---------------------------------|---|---|
| RECLAMANTE | : | |
| SERVICIO | : | |
| CONCEPTOS RECLAMADOS | : | Facturación del servicio de Roaming Internacional en el recibo de agosto de 2013. |
| CICLO DE FACTURACIÓN | : | 03 |
| EMPRESA OPERADORA | : | AMERICA MOVIL PERU S.A.C. |
| CÓDIGO DE RECLAMO | : | 13015960 |
| RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA | : | DAC-REC-R/RHF-627-13 |
| RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL | : | FUNDADO |

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 en el recibo de agosto de 2013, señalando que se encontraba en Perú y no en Ecuador cuando realizó las llamadas facturadas.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Sus asesores se encuentran altamente capacitados y en todo momento brindan al cliente las diferentes características de los servicios.
 - (ii) Al momento de contratar, EL RECLAMANTE recibió toda la información correspondiente al servicio contratado.
 - (iii) Con fecha 15 de marzo de 2013 EL RECLAMANTE adquirió un Plan Smart Total Tí 69 en el punto de venta PARATEL_D.RPTRUJILLO en donde firmó un contrato por dicho servicio y fue informado de que su plan tenía diferentes tipos de servicios activos, entre ellos, el de Roaming Internacional.
 - (iv) Las tarifas del servicio Roaming se encuentra en la página Web www.claro.com.pe y la página del OSIPTEL.
 - (v) La tecnología GSM no permite la clonación del servicio, con lo cual se puede garantizar que los consumos son efectuados directamente desde la línea de EL RECLAMANTE, tal como figura en el detalle de comunicaciones.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó que ignoraba que las llamadas realizadas tenían valor internacional puesto que se encontraba en Zarumilla-Tumbes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL

EXPEDIENTE N°

18436-2013/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS

24

4. En sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA ratificó en todos sus extremos la resolución de primera instancia, y además, señaló que:

- (i) EL RECLAMANTE no ha manifestado su desconocimiento o cuestionamiento al hecho de que su línea N° 989310362 cuenta con el roaming internacional activo como una facilidad adicional al momento de la contratación del servicio principal de comunicaciones personales.
- (ii) Al contar la línea de EL RECLAMANTE con la facilidad del roaming internacional activa, todo tráfico que se genere fuera del territorio nacional se facturará y cobrará siempre como tráfico adicional al cargo fijo del plan.
- (iii) Si bien EL RECLAMANTE ha negado haber utilizado su línea en el extranjero, en el Detalle de Comunicaciones se verifica que en el periodo analizado se registraron diversos consumos desde el extranjero mediante conexiones, lo cual además se corresponde con la información remitida por los operadores extranjeros - Claro/Ecuador.
- (iv) El servicio de Roaming internacional solo genera costo al usuario, cuando este utiliza su servicio celular en el extranjero.
- (v) Según se observa en el detalle de comunicaciones del periodo facturado, las comunicaciones han sido tasadas y facturadas correctamente, sin que se produzcan traslapes ni otras anomalías.
- (vi) Es total responsabilidad del cliente el uso que le dé a su terminal móvil y el consumo que realice, asumiendo a su vez el pago por dicho tráfico, toda vez que si bien no es posible verificar quien utiliza la línea o efectúa los consumos, sí se puede asegurar que fueron realizadas desde la línea de EL RECLAMANTE.

5. El artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, -en adelante, 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 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°.

6. De la revisión de la documentación obrante en el expediente, específicamente del documento "Detalle de Comunicaciones" -obrando a fojas 08 a 12 del expediente-, se aprecia el registro del consumo del servicio Roaming Internacional realizado durante el periodo del 14 al 31 de julio de 2013.

¹ Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS
25

EXPEDIENTE N°

18436-2013/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

7. Sin embargo, la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función a la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante².
8. En ese sentido, tal como se ha venido pronunciando, este Tribunal considera que a efectos de resolver el presente reclamo, resulta relevante crear convicción con medios probatorios adicionales al Detalle de Comunicaciones que el consumo cuestionado fue registrado correctamente por LA EMPRESA OPERADORA.
9. En efecto, en el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA debió elevar medios probatorios suficientes que acrediten que las llamadas fueron realizadas en el extranjero, tales como: i) ubicación de las Celdas (Estaciones Base) en la zona fronteriza y ii) los Reportes CDR, 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.
10. Al respecto, el artículo 24° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³- en adelante la Directiva- establece que las resoluciones deberán ser fundamentadas, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.
11. Complementariamente, de acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, denominados "Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL", este Tribunal resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.
12. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes y teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado los medios probatorios relevantes aplicables para resolver el reclamo, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo **fundado**.

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° 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.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del servicio de Roaming Internacional en el recibo de agosto de 2013 y, en

² Según la Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - Aprobado mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS

206

EXPEDIENTE N°

18436-2013/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

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 debe ajustar la facturación o, en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galla Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrío Zender y Carlos Silva Cárdenas.

Galla Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

CSC/PC/KH