

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 0652-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, veintiséis de febrero del dos mil nueve.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación del consumo adicional y servicios Premium en el recibo de enero de dos mil nueve.
NUMERO DE RECLAMO	: MBF 31 16489 2009
CICLO DE FACTURACIÓN	: 05
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA MÓVILES S.A
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: TM-00000122-A-16489-2009
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO

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 cuestiona la facturación del consumo adicional y servicios Premium en el recibo de enero de dos mil nueve, señalando que no ha realizado las llamadas a los servicios Premium.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia declara infundado el reclamo debido a que:
 - (i) Detalla las características del PLAN INTERNACIONAL 85:

Cargo Fijo Mensual	Minutos Libres		SMS Libres	Número destinos Max.
	US\$	RPM		
\$ 85.00	Ilimitado	950	250	300

- (ii) El cargo fijo facturado en el recibo reclamado corresponde al periodo del 06.01.2009 al 05.02.2009. De igual modo, el consumo adicional corresponde al periodo del 06.12.2008 al 05.01.2009.
- (iii) Del Detalle de llamadas se verifica la existencias de tráfico con total normalidad. En dicho detalle se advierte que el consumo adicional corresponde a llamadas a los servicios Premium *5454 "Telemedia Llama y Gana". Cabe precisar, que la tarifa del servicio comprende el cargo por establecimiento de llamada (US\$ 1.07 Inc. IGV) y el cargo por el tiempo en el aire (US\$ 0.20 inc. IGV por minuto tarifado al segundo).
- (iv) Las tarifas de los Servicios Premium son facturados de manera adicional al cargo fijo, su consumo no esta incluido dentro de los minutos libres del plan tarifario contratado.
- (v) Del Histórico de Cortes, se verifica que el servicio no habría sido suspendido por concepto alguno durante el periodo de reclamo.

- (vi) Del Registro de Reportes se observa que durante el periodo de reclamo no se reportó ninguna avería que pudiera afectar el normal funcionamiento del servicio y/o alterar la facturación.
3. Cabe precisar que EL RECLAMANTE en su Recurso de Apelación desconoce las llamadas realizadas a los servicios *5454.
4. Por su lado, LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera los argumentos de la resolución de primera instancia y agrega:
- (i) Mediante publicación de fecha 23.08.2006 realizada en el diario "El Trome", se informa al público en general que Telefónica Móviles S.A. brinda servicios Premium a través de los cuales los clientes pueden participar en programas concursos, sorteos, consultar el horóscopo, tarot y predicciones. Así mismo, tener acceso a: Diccionario y traductor, chat, descarga de videos, descargas multimedia, entre otros servicios de entretenimiento. Así también, se informa que los servicios Premium son brindados a través de envío de sms y llamadas, interactivos asociados a códigos cortos tales como el 8080, 1234, *801 y 5454, etc. Se informa además que los servicios Premium son facturados de manera adicional al cargo fijo y, así mismo que su consumo no está incluido dentro de los minutos libres del plan. De igual modo se informa que para los clientes prepago y control este consumo será debitado del saldo de su cuenta principal.
- (ii) Asimismo, indica que desde el 06.07.2006, cumplió con publicar en el sistema de información y registro de tarifas – SIRT de OSIPTEL, la información referente a las condiciones de nuestro límite de crédito, el cuál no controla el consumo de los siguientes servicios, los cuales se facturan como cargo adicional al cargo fijo:
- ✓ Roaming Internacional.
 - ✓ Internet Móvil (WAP)
 - ✓ Transmisión de datos.
 - ✓ **Servicios Premium (voz y mensajes de texto – SMS)**
 - ✓ Mensajes multimedia nacional e internacional (MMS)
 - ✓ Movistar multimedia (descarga de aplicaciones, tráfico de descarga y uso de las aplicaciones que se conecten a la red)
 - ✓ Mensajes de texto internacionales.
 - ✓ Llamadas a operadoras rurales y satelitales, como Gilat to Home.
 - ✓ Llamadas en horario reducido en planes con franja horaria.
 - ✓ La última llamada en curso al momento de alcanzar el límite de crédito.
5. Sobre el particular, el artículo 24° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, establece que los conceptos facturables deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
6. Al respecto, de conformidad con el Historial de Cortes por Anexo y con el Registro de reportes obrante a fojas 05 y 06, se desprende que el servicio celular no ha registrado averías ni suspensiones que pudieran afectar el funcionamiento del servicio durante el periodo reclamado.
7. Asimismo, del Detalle de Llamadas obrante a fojas 07 a 11, se verifica que, en efecto, EL RECLAMANTE realizó 50 llamadas al servicio "Voz interactivo 5454". Por tanto, es posible concluir que no existe inconsistencia en la facturación.

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

8. De igual modo, cabe precisar que las posibilidades de clonación en la línea celular es muy remota; por cuanto a cada equipo celular se le asigna un número de serie eléctrica y/o código, el cual no es de fácil acceso por la naturaleza del servicio. En tal sentido, se protege las comunicaciones, evitando la facturación de "llamadas fantasmas".
9. Es preciso señalar que en la Resolución de Consejo Directivo N° 058-2005-CD/OSIPTEL que modifica el Reglamento General de Tarifas en su artículo 11° se establece lo siguiente: *"Las empresas operadoras deben comunicar a OSIPTEL y poner a disposición del público en general las tarifas que establezcan para los servicios públicos de telecomunicaciones que prestan y sus respectivas modificaciones, incluyendo las tarifas correspondientes a los planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones, así como las tarifas que se deriven de contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado. Para el cumplimiento de dichas obligaciones, las empresas operadoras deberán registrar la información conforme a lo establecido en el artículo 15° a más tardar el día de entrada en vigencia de cada tarifa".* Asimismo, en el artículo 15° de la mencionada Resolución se señala lo siguiente: *"Para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11°, las empresa operadoras deberán registrar por medios electrónicos la información solicitada (...)"*
10. En tal sentido, cabe precisar que de conformidad con la información que obra en el Servicio de Información de Registro de Tarifas -SIRT- el Servicio Premium" Voz Interactivo *5454" tiene las siguientes características:
 - (i) LA EMPRESA OPERADORA brinda a los clientes postpago, prepago y/o plan control la posibilidad de participar en diversos programas concursos o servicios de entretenimiento llamando al *5454 desde su celular Movistar.
 - (ii) Para poder utilizar el servicio y poder participar en los diversos concursos o servicios de entretenimiento se debe llamar al *5454, quedando registrada la participación en el concurso o servicio de entretenimiento correspondiente al escuchar una locución.
 - (iii) El Servicio Premium *5454 se encuentra disponible en todas las localidades a nivel nacional, donde LA EMPRESA OPERADORA cuenta con señal celular digital.
 - (iv) Para clientes postpago la tarifa será facturada de manera adicional al cargo fijo mensual. Asimismo, no es controlado por el límite de crédito.
 - (v) Para clientes prepago y plan control la tarifa será debitada del saldo de la cuenta principal.
 - (vi) La tarifa por cada llamada al Servicio Premium *5454 es de US\$ 1.07 por llamada (establecimiento) y US\$ 0.2 por minuto tasado al segundo.
 - (vii) Los montos incluyen I.G.V. y son aplicables en cualquier horario.
11. De otro lado, el artículo 98° de la norma antes citada, 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.
12. Sobre el particular, del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, así como sus Anexos, el cual fue suscrito entre las partes el veinticinco de julio de dos mil ocho. Al respecto, en el Anexo 1 del referido contrato se aprecia que EL RECLAMANTE contrató el servicio SMS.



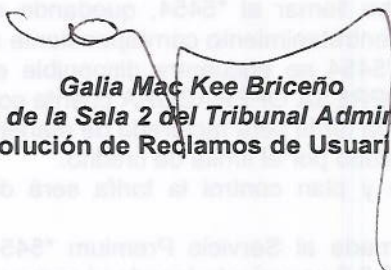
13. En consecuencia, de los argumentos expuestos, la presente instancia concluye que la facturación por consumo adicional de llamadas realizadas al Servicio Premium *5454 en el recibo de enero de dos mil nueve resulta correcta, debiendo declararse infundado el recurso de apelación interpuesto.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución 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.

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del consumo adicional y servicios Premium en el recibo de enero de dos mil nueve y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 26.03.2009, 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