



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 48

EXPEDIENTE N° 2469-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 13 de julio de 2009.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Larga distancia internacional en el recibo de marzo de 2009
NUMERO DE RECLAMO	: 53681
CICLO DE FACTURACIÓN	: 12
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta DAC-COP-R/LLT-2287-09
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 facturación del cargo fijo, tráfico local adicional y llamadas de larga distancia internacional incluida en el recibo de marzo de 2009, indicando que el 18 de febrero de 2009 a las 14:08 horas bloqueó su servicio telefónico por robo; sin embargo, éste fue desbloqueado horas después, esto es, a las 16:21 horas, sin su consentimiento.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA ha declarado fundado el reclamo por el importe de S/. 63.46 (Sin IGV) e infundado por el importe de S/. 12 012.30 (Sin IGV), sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Si bien en el formulario de reclamo EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la facturación del importe de S/. 14 637.88 con IGV, en la parte final del mismo, éste ha precisado desconocer las llamadas de larga distancia internacional, razón por la cual se pronuncia sólo sobre la facturación de llamadas de larga distancia internacional;
 - (ii) El ciclo de facturación de EL RECLAMANTE se inicia los 12 de cada mes y finaliza los 11 del siguiente mes;
 - (iii) El servicio de EL RECLAMANTE fue suspendido por robo el 23 de enero de 2009 y reactivado el 14 de febrero de 2009 a solicitud de EL RECLAMANTE;
 - (iv) El 18 de febrero de 2009, el servicio telefónico fue suspendido por robo y, luego, fue desbloqueado por EL RECLAMANTE telefónicamente a través del 123;
 - (v) El 19 de febrero de 2009 a las 23:15:47 horas el servicio telefónico fue nuevamente suspendido por exceso en el rango de utilización;
 - (vi) En el recibo de marzo de 2009 (T001-19061265) se facturó el cargo fijo proporcional del Plan Increíble 125 por el periodo en que el servicio se encontró efectivamente activo:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTELEXPEDIENTE N° 2469-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Concepto	Periodo	Importe S/. (Sin IGV)
Cargo fijo proporcional	14.02.2009 al 18.02.2009	18.76

- (vii) El saldo proporcional del Plan Increíble 125 fue agotado en su totalidad el 18 de febrero de 2009 a las 16:29:00 horas con parte de la llamada realizada al servicio telefónico N° 5378601338 con destino al país de Cuba;
- (viii) La utilización del saldo brindado es de total responsabilidad del titular de la línea;
- (ix) Se procedió a realizar la refacturación durante el periodo reclamado, ello en aplicación del Precedente de Observancia Obligatoria contenido en la Resolución N° 02 de fecha 19 de enero de 2006 correspondiente al Expediente N° 129957-2005/TRASU/GUS-RA;
- (x) Como consecuencia de la refacturación, se verifica que a EL RECLAMANTE no le correspondía cancelar el importe de S/. 63.46; sin embargo, por motivos comerciales se procedió con el descuento adicional de S/. 258.15 (Sin IGV), los cuales han sido incluidos dentro de la Nota de Crédito N° MGR1-0050947. asimismo, se emitió la Boleta de Venta N° MGR2-0010915 por el importe de S/. 78.78 (Sin IGV); y
- (xi) La tecnología GSM ofrece la máxima seguridad a las comunicaciones evitando la aparición de llamadas "fantasmas".

3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE precisa no haber solicitado el desbloqueo de su servicio telefónico.

4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reitera lo señalado en la resolución de primera instancia y, adicionalmente, agrega que:

- (i) El 18 de febrero de 2009 a las 14:08:27 horas se efectuó el bloqueo del servicio telefónico por robo, ello en atención a la solicitud de EL RECLAMANTE mediante el Servicio de Atención al Cliente 123;
- (ii) La reconexión del servicio telefónico se realizó a las 16:21:28 horas, por solicitud EL RECLAMANTE quien indicó haber recuperado su **claro** chip, previa validación de sus datos personales;
- (iii) En el audio elevado se verifica que la asesora solicitó el nombre completo de EL RECLAMANTE, número del documento de identidad, fecha de nacimiento, ciclo de facturación, entre otros;
- (iv) EL RECLAMANTE cuenta con el Plan Increíble 125, el cual al ser una línea abierta, no tiene control de consumo, por lo que una vez agotado el total del cargo fijo, el usuario puede seguir consumiendo de manera ilimitada;
- (v) El servicio telefónico de EL RECLAMANTE no cuenta con restricciones para realizar llamadas de larga distancia internacional;
- (vi) En el detalle de llamadas se registran comunicaciones de larga distancia internacional realizados antes de la solicitud de bloqueo por robo así como después del desbloqueo. Por ejemplo, el 18 de febrero de 2009 a las 13:35:11 horas se registró una llamada al servicio telefónico N° 1786781629, es decir antes de la solicitud de bloqueo; y luego, a las 17:55:24 horas, es decir cuando el servicio se encontraba desbloqueado, se volvió registrar una llamada a dicho servicio telefónico.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 49

**EXPEDIENTE N° 2469-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

5. Para efectos de analizar el caso en cuestión, es necesario determinar el período impugnado. En el caso en particular, se considerará como tal el periodo del 12 de febrero de 2009 al 11 de marzo de 2009.
6. Sobre el particular, de la información obrante a fojas 39 se aprecia el bloqueo de la línea con fecha 18 de febrero de 2009 a las 02:08:31 p.m. Asimismo, se registra el desbloqueo de la línea el mismo día a las 04:21:34 p.m.
7. Al respecto, conforme a lo estipulado en el artículo 5° del Reglamento de la Ley N° 28774, Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, aprobado por Decreto Supremo 023-2007-MTC¹, al finalizar el reporte realizado por el abonado o usuario, respecto a equipos y terminales hurtados, robados y perdidos, LA EMPRESA OPERADORA deberá entregar el código correlativo del reporte realizado como constancia del mismo. Asimismo, en el artículo 8° del citado Reglamento se establece lo siguiente: *“La recuperación de equipos terminales móviles previamente registrados como hurtados, robados o perdidos, podrá ser reportada por el abonado, los importadores, distribuidores o la empresa concesionaria del servicio público móvil. Este reporte podrá realizarse por vía telefónica, indicando el código del reporte a que se refiere el artículo 5° o, de no contar con dicho código, personalmente, en la oficina de atención al cliente de la empresa concesionaria”*.
8. En tal sentido, se aprecia que en el caso de recuperación de un equipo terminal robado –previamente reportado como tal-, se debe seguir el procedimiento establecido en la norma citada, es decir si se realiza vía telefónica, se debe indicar el código del reporte otorgado.
9. Al respecto, este Tribunal aprecia que de igual modo en el caso de desbloqueo del servicio previamente reportado como robado, LA EMPRESA OPERADORA deberá solicitar el código de bloqueo otorgado a fin de proceder a la reactivación del servicio.
10. Sobre el particular se advierte que si bien LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el audio que contiene la grabación de voz que realizó del pedido de desbloqueo del servicio N° 991885446, no se observa que ésta hubiese requerido a EL RECLAMANTE el código que se le otorgó al momento de solicitar el bloqueo del servicio a efectos de desbloquear el equipo celular; máxime cuando de la reproducción del audio se advierte que EL RECLAMANTE señala lo siguiente: *“Señorita media hora más o menos me habían robado mi teléfono del que le estoy llamando, pero he recuperado mi chip y entonces quería activarlo de nuevo ya que lo he recuperado”*.
11. Asimismo, no se advierte que LA EMPRESA OPERADORA hubiese actuado como medio probatorio el récord histórico de llamadas con el fin de determinar si EL RECLAMANTE registraba tráfico anterior a los números de larga distancia reclamados en el presente periodo.

¹ Publicado en el diario El Peruano con fecha 08 de julio de 2007.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 2469-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

12. En tal sentido, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde declarar fundado el presente recurso, debiendo LA EMPRESA OPERADORA ajustar los consumos realizados a partir del 18 de febrero de 2009 a las 02:08:31 p.m.

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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de larga distancia internacional en el recibo de marzo de 2009 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, debe ajustar la facturación a partir del 18 de febrero de 2009 a las 02:08:31 p.m, 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 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

GMB/MRG