



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 22

RESOLUCIÓN: 2

EXPEDIENTE N° 984-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, 21 de abril de 2009.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de Roaming Internacional en el recibo de diciembre del dos mil ocho.
NUMERO DE RECLAMO	: 52421
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta DAC-COP-R/UAP-602-09
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 manifiesta su disconformidad con la facturación de Roaming Internacional en el recibo de diciembre de dos mil ocho.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo presentado, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Durante el periodo facturado en el recibo reclamado comprendido del 28 de noviembre de 2008 al 27 de diciembre de 2008 el servicio no ha presentado ninguna suspensión ni avería que pudiera afectar su normal funcionamiento.
 - (ii) El Roaming Internacional constituye una facilidad adicional al servicio de comunicaciones personales, el que es facturado de manera adicional.
 - (iii) EL RECLAMANTE suscribió el Acuerdo PCS con fecha 25 de julio de 2008, contratando 150 líneas en el Plan Bolsa SLI con el servicio RPM; en dicho acuerdo EL RECLAMANTE no consignó de manera expresa la opción NO RAI, que constituye una declaración expresa para que el servicio de Roaming Internacional no sea activado.
 - (iv) El servicio de Roaming Internacional sólo genera costo si se utiliza en el extranjero.
 - (v) Del Detalle de Comunicaciones se aprecia que EL RECLAMANTE registra diversas comunicaciones utilizando el servicio de Roaming Internacional con las líneas 1989254003, 19892540000 y 1989254198.
 - (vi) El consumo que se genera desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE es plena responsabilidad de éste, por lo que debe asumir el costo de dicho tráfico.



- (vii) El servicio de Roaming Internacional fue brindado por Claro a través de los operadores Claro Chile y Movistar, cotizándose las comunicaciones a las tarifas que dicho operador establece.
- (viii) La tecnología GSM ofrece la mayor seguridad a las comunicaciones, dado que al originarse las llamadas, los datos viajan con códigos únicos que sólo pueden ser descifrados por el operador.

3. EL RECLAMANTE apela la resolución de Primera Instancia señalando que no solicitó el servicio de Roaming al momento de la contratación, dado que sólo utiliza el servicio de RPC.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera lo señalado en su resolución de Primera Instancia y agrega:
 - EL RECLAMANTE conforme a lo acordado en el Acuerdo (PCS) se encuentra obligado al pago de los consumos efectuados.
 - EL RECLAMANTE al momento de contratar el servicio tuvo la opción de indicar que no deseaba activar el servicio de Roaming Internacional, dado que la desactivación de dicho servicio se efectúa a solicitud del cliente.
 - El control de consumo se efectúa dentro del área de concesión del servicio, por lo que una vez activado no es posible establecer controles de consumo.
 - EL RECLAMANTE efectuó los consumos de Roaming Internacional por decisión propia, por ello es su responsabilidad cancelar los montos generados por dicho concepto.
 - El servicio de Roaming permite cambiar de área de cobertura sin interrupción del servicio o pérdida de conectividad.
 - En los detalles de llamadas de los servicios 1989254003, 19892540000 y 1989254198 se especifican la fecha y la hora de las comunicaciones efectuadas en el periodo materia de reclamo.
5. Sobre el particular, de la información que obra en el expediente,¹ se advierte que los servicios celulares no habrían reportado averías, reparaciones y/o pruebas técnicas durante el período reclamado. Por lo tanto, debe descartarse, en principio la posibilidad que el consumo objeto de reclamo se hubiera producido por fallas en su funcionamiento.
6. Asimismo, resulta pertinente indicar que el "Roaming Internacional" es aquel servicio mediante el cual, un operador de larga distancia internacional permite que los abonados puedan transitoriamente, efectuar y recibir llamadas telefónicas en área de concesión distinta de aquella en la que son abonados. Cabe precisar que el registro de las llamadas efectuadas mediante el servicio de "Roaming Internacional", dependen del carrier de larga distancia internacional, el cual cuenta con equipos de tasación, especialmente diseñados para esos fines específicos y cuya exactitud se considera mayor a la de un sistema de control que pueda tener EL RECLAMANTE.
7. Al respecto, es preciso indicar que el consumo impugnado, corresponde al periodo comprendido del 28 de noviembre de 2008 al 27 de diciembre de 2008; asimismo,

¹ De conformidad con el artículo 20° de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

SOLICITUD
107

OSIPTEL FOLIO:
GUS-TRASU 28

dadas las características del servicio de Roaming Internacional se consideran también las comunicaciones efectuadas desde el 13 de diciembre de 2008 en adelante.

8. Cabe precisar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 98° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL, 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.
9. De igual modo, es oportuno mencionar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 6° de las Condiciones de Uso, LA EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre las características, modalidades, limitaciones y, opciones de planes tarifarios.
10. En ese sentido, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales y sus anexos debidamente firmados por EL RECLAMANTE, del que se aprecia que se le informó de las características y condiciones del servicio contratado.
11. Asimismo, es pertinente indicar que EL RECLAMANTE al momento de suscribir el mecanismo de contratación correspondiente al servicio materia en cuestión, no marcó la casilla correspondiente al detalle de servicio (NO RAI) a efectos de no requerir el servicio de Roaming Internacional.
12. De igual modo, en los detalles de llamadas elevados, obrante a fojas 29 a 30 (línea N° 054-958797468), 31 a 32 (línea N° 054-958797490) y 33 a 34 (línea N° 054-958797493), se especifican todos los números a los que se ha llamado, la fecha, la hora, la frecuencia y la duración de las mismas; quedando acreditado que el consumo roaming facturado corresponde a llamadas enviadas y recibidas por EL RECLAMANTE, circunstancia que permite determinar que no existe inconsistencia en la facturación; asimismo, EL RECLAMANTE no desconoce haber efectuado las llamadas utilizando el servicio de Roaming Internacional.
13. Por tanto, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acredita que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica haber declarado infundado el recurso.

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.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de Roaming Internacional en el recibo de diciembre del dos mil ocho y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 20 de mayo de 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

AFT/GL

cut