

53

RESOLUCIÓN: 1**EXPEDIENTE N° 01916-2008/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

Lima, dieciséis de junio del dos mil ocho.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Consumo adicional incluido en el recibo de marzo del dos mil ocho.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 20
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.
NUMERO DE RECLAMO	: 48275
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DOSA/COP-JGA-R-0885-08
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 manifiesta su disconformidad con la facturación del consumo adicional incluido en el recibo de marzo de dos mil ocho, toda vez que no reconoce haber realizado llamadas al N° 5115502747 con una duración de 165:00 con fecha 22.02.2008 y con 345.50 el día 23.02.2008. Asimismo, refiere que como consecuencia de ello se generó un exceso en todas las llamadas siguientes.
2. LA EMPRESA OPERADORA ha declarado **parcialmente fundado** el reclamo presentado (**Fundado**, por la suma de S/. 24.94 sin IGV por el concepto de tráfico local a consumo e **Infundado**, por la suma de S/. 540.74, sin IGV por el concepto de tráfico local a consumo); sustentando su decisión en que:
 - Durante el periodo de facturación reclamado, se registró con fecha 27.02.2008 una suspensión parcial (restricción llamadas salientes) en el servicio al haber excedido el rango de utilización asignado, siendo reactivado el día 28.02.2008;
 - Al emitirse el recibo T001-13538269 se procedió a devolver el cargo fijo del Plan Increíble 90 por el importe de S/. 75.63, facturándose el cargo fijo de manera prorrateada por los días que EL RECLAMANTE contó con el servicio activo, por el período del 20.02.2008 al 19.03.2008 otorgándole un saldo de S/. 73.03 soles sin IGV, el mismo que se agotó el día 22.02.2008 con una llamada realizada a las 23:13:07 horas al número 5115502747, a partir de ese momento se comenzó a facturar el tráfico adicional, de acuerdo a las tarifas vigentes del plan contratado;
 - Se ha procedido a efectuar la refacturación de las comunicaciones durante el periodo de reclamo en aplicación del Precedente de Observancia Obligatoria, emitido por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario (TRASU), con fecha 19 enero de 2006, mediante resolución N° 12957-2005/TRASU/GUS-RA; por lo cual se ha otorgado el saldo correspondiente al cargo fijo por el periodo del 20.02.2008 hasta el 19.03.2008, del Plan Increíble 90 ascendente al importe S/.75.63 sin IGV, no obstante haber registrado una suspensión parcial el día 27.02.2008;

- De la refacturación realizada se ha verificado que no le corresponde a EL RECLAMANTE cancelar parte de los consumos adicionales, por lo que, se ha procedido a emitir la Nota de Crédito MGR1-0027874 por el importe S/. 24.94 sin IGV por el concepto de tráfico local a consumo. Cabe indicar que dicha nota de crédito es aplicada al recibo materia de reclamo (T001-13538269);
 - Se ha emitido la Boleta de Venta MGR2-0007514 por el monto correspondiente de S/. 2.60 sin IGV, con fecha de vencimiento 24.05.2008. Dicha boleta de venta corresponde a la regularización del cargo fijo por el período del 20.02.2008 al 19.03.2008 debido a la suspensión realizada en la línea;
 - Luego de efectuar la refacturación por el periodo en cuestión se concluye que el saldo asignado al Plan Increíble 90, se agotó el día 22.02.2008 a las 07:42:36 p.m. mientras se cursaba comunicación con el N° 51193597053, por lo que las llamadas y consumos posteriores a ello generan un cargo adicional, el mismo que fue facturado correctamente, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS), el cual determina que las tarifas por minuto y mensaje de texto adicionales tienen un costo distinto al facturado dentro del cargo fijo mensual;
 - Del Detalle de llamadas se advierte que la línea registra comunicaciones en dicho periodo con los teléfonos 51193485908, 51191828285, entre otros;
 - EL RECLAMANTE manifiesta no haber realizado llamadas al N° 5115502747 el día 22 y 23 de febrero, señalando que estas son excesivas en el tiempo. En atención a ello, del Detalle de llamadas se advierte que éstas fueron realizadas desde el N° 1992751906 al N° 5115502747 los días 22 y 23 de febrero de 2008, cuando ya se había agotado el cargo fijo del plan asignado, por lo que las comunicaciones que EL RECLAMANTE efectuó posteriormente fueron facturadas correctamente en el recibo T001-13538269 a la tarifa de adicionales conforme lo establece el Acuerdo PCS;
 - Se verifica del Detalle de llamadas que el día 22.02.2008 EL RECLAMANTE se comunicó con el número 5115502747 por espacio de 165:00:00 minutos, iniciando su llamada a las 23:13:07 horas, asimismo, el día 23.02.2008 el cliente volvió a comunicarse con el N° 5115502747 hasta en 4 oportunidades por espacio de 150:00:00, 35:00:00 y 10:00 minutos, siendo correctamente facturadas en el recibo materia de reclamo como adicionales a la tarifas del plan contratado;
 - En el presente recibo no se ésta cobrando el cargo fijo por el periodo de suspensión en el servicio.
3. EL RECLAMANTE en su recurso de apelación precisa que es imposible que se hayan realizando 05 llamadas por un total de 510 minutos y 50 segundos al teléfono 5115502747 entre el 22.02.2008 al 23.02.2008. Adicionalmente agrega que:
- La duración de las cuatros primeras llamadas al servicio telefónico N° 5115502747 se encuentran reportadas bajo un formato de "minutos:segundos:centésimas de segundo", siendo distinto al formato de "minutos:segundos" con el están reportadas la duración de todas las demás comunicaciones del reporte "Tráfico por Teléfono del 20.02.2008 al 19.03.2008", por lo que dicho acontecimiento es un indicio razonable de que las llamadas hayan sido efectuadas por él;
 - La duración de las llamadas al teléfono son de 165:00:00, 150:00:00, 150:00:00 y 35:00:00, duraciones tan precisas que resulta improbable que haya podido realizar manualmente dichos cortes de llamadas tan exactos;
 - La segunda, tercera y cuarta llamada al N° 5115502747 se han iniciado en el mismo instante en que finalizó la llamada anterior lo que es imposible, toda vez que de las verificaciones al equipo celular se requiere más de 10 segundos para establecer una llamada consecutiva al mismo número;

- Durante los periodos comprendidos entre el 20.12.2006 al 19.04.2008 correspondiente al servicio telefónico materia de reclamo se observa que el cargo fijo contratado es el Plan Increíble 90 y que los consumos realizados revelan un uso conservador y cuidadoso del plan contratado;
 - Es inexacta la afirmación de que una de las características de la tecnología GSM, es el ofrecer la máxima seguridad en la comunicación;
 - Solicita se recalculen el costo de las llamadas sucesivas hasta el final del periodo de facturación en reclamo, por haber sido valorizadas utilizando las tarifas de llamada en exceso.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera lo señalado en su resolución de primera instancia y adicionalmente, agrega que:
- Del Detalle de Llamadas refacturado se advierte que EL RECLAMANTE agotó sus minutos libres correspondientes al Plan Increíble 90 mientras se comunicaba con el número 5115502747 el día 22.02.2008 a horas 11:13:07; número con el cual se ha comunicado también hasta 04 oportunidades más, el mismo día y después de haber agotado el cargo fijo;
 - Durante el periodo de facturación se observa que EL RECLAMANTE ha mantenido diversas comunicaciones con los mismos números telefónicos dentro de los minutos libres, como después de agotado el cargo fijo, conforme se aprecia del siguiente cuadro:

Minutos Libres			Consumo Adicional		
Servicio Telefónico	Fecha	Hora	Servicio Telefónico	Fecha	Hora
51193386741	20.02.2008	12:21:45 PM	51193386741	06.03.2008	07:03:44 PM
51198530510	20.02.2008	07:51:27 PM	51198530510	05.03.2008	01:56:33 PM
51191828285	21.02.2008	01:46:05 PM	51191828285	01.03.2008	02:56:28 PM

- EL RECLAMANTE sostiene que no es factible que las llamadas registradas a la línea 5115502747 sean efectuadas una tras otra sin intervalo de tiempo y que coincidentemente concluyan con los mismos segundos. Al respecto, indica que su sistema está programado para particionar las comunicaciones cuya duración se extiende por considerables minutos; lo cual significa que no se trate de llamadas sucesivas, sino de una llamada efectuada desde la línea del usuario que se prolongó por varias horas; sin embargo, dicho hecho no significa que existan problemas o errores tanto en el registro de las comunicaciones, como en el computo del tiempo de las mismas;
 - En el registro de llamadas se verifica que todas las comunicaciones que tienen una duración menor de 60 minutos se registran en minutos y segundos, más no en centésimas de segundos.
5. Para efectos de analizar si durante el período materia de reclamo se registraron reportes de interrupciones o suspensiones del servicio, es necesario determinar dicho período. En el caso en cuestión, se considerará como tal el periodo comprendido entre el 20.02.2008 al 19.03.2008.
6. Sobre el particular, cabe indicar que del "Histórico de Suspensiones" se advierte que el servicio registra un bloqueo de llamadas salientes el 27.02.2008 a las 18:52:16 horas, suspensión que se debió a un exceso en el rango de utilización asignado, siendo reactivado el día 28.02.2008 a horas 21:44:41.

7. En efecto, se aprecia que en el Recibo N° T001-13538269 emitido con fecha 20.03.2008 LA EMPRESA OPERADORA ha facturado, por el periodo del 20.02.2008 al 19.03.2008, el cargo fijo del plan Increíble 90 por el monto de S/. 73.03 (sin IGV).
8. Al respecto, se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA al momento de la suspensión por exceso en el rango de utilización en el recibo T001-12037038 emitido el 20.03.2008, procedió a aplicar el prorrateo del cargo fijo lo que originó, en efecto, un exceso en la facturación del consumo adicional que al ser comparado con la facturación del cargo fijo sin aplicar el prorrateo, representa un incremento en la facturación de EL RECLAMANTE.
9. No obstante, LA EMPRESA OPERADORA ha procedido a refacturar los consumos adicionales otorgando el importe de S/. 75.63 sin I.G.V. correspondiente al Plan Increíble 90. En efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha acreditado que ha efectuado la refacturación señalada, elevando:
 - Boleta de venta N° MGR2-0007514 por el importe S/. 3.09 (incluido IGV), correspondiente a la diferencia del cargo fijo del Plan Increíble 90; lo cual de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 02 del Expediente N° 12957-2005/TRASU/GUS-RA, el cual constituye un Precedente de Observancia Obligatoria¹, resulta correcto;
 - Nota de Crédito N° MGR1-0027874 por el importe de S/. 24.94 (sin IGV), de lo que corresponde a tráfico local a consumo.
6. De esta manera, del detalle de llamadas posterior a la refacturación se aprecia que EL RECLAMANTE ha generado consumos adicionales por la suma de S/. 555.29 (sin IGV), respecto del cual reclama las llamadas al N° 5115502747 registradas los días 22 y 23 de febrero de dos mil ocho.
7. Cabe indicar que en el "Detalle de Llamadas (refacturado)" correspondiente al consumo efectuado por EL RECLAMANTE del 20.02.2008 al 19.03.2008, se precisa el número llamado, la fecha, la hora y la duración de las llamadas.
8. De dicho detalle se aprecia que las llamadas al N° 5115502747 desde el 22.02.2008 a las 11:13:07 p.m. hasta el 23.02.2008 a las 06:58:07 a.m., han registrado llamadas consecutivas sin ningún intervalo de tiempo para la rellamada, hecho que LA EMPRESA OPERADORA recién en sus descargos señala que su sistema se encuentra programado para particionar las llamadas cuya duración se extiende por considerables minutos, lo que a juicio de este Tribunal no se justifica, puesto que en el artículo 24 de la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se establece lo siguiente: "Para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, la medición del tráfico de las llamadas locales o de larga distancia para los fines de la tasación aplicable se efectúa desde que se establece la comunicación con el destino llamado hasta que el origen o destino concluye con dicha llamada".
9. No obstante ello, este Tribunal aprecia que la duración de la llamada N° 5115502747 alcanza un tiempo atípico, desproporcionado con los hábitos de consumo del usuario, lo que no descarta la posibilidad que se deba a alguna anomalía en la red telefónica, por lo que procede

¹ "Teniendo en cuenta lo antes señalado, el Tribunal interpreta que, con relación a la facturación del periodo comprendido antes de efectuarse la suspensión por causas previstas en las Condiciones de Uso y/o por cambio de plan tarifario, el prorrateo deberá aplicarse en todos los casos, con excepción de aquellos en los que el abonado, haciendo uso de su derecho haya realizado consumos por el importe incluido en el respectivo cargo fijo. Para ello, LA EMPRESA OPERADORA deberá tener en cuenta el monto de consumo que dicho cargo otorga y la cantidad efectivamente consumida por EL RECLAMANTE durante el periodo a ser facturado, antes de efectuarse la suspensión y/o el cambio de plan tarifario solicitados. Consecuentemente, LA EMPRESA OPERADORA deberá cobrar el cargo fijo correspondiente a los consumos realizados hasta ese momento, y considerar como adicionales solamente aquellos consumos que excedan el importe que otorgue el plan tarifario contratado".

declarar **fundado** el presente recurso, debiendo LA EMPRESA OPERADORA refacturar reemplazando las llamadas al servicio telefónico 5115502747 por una sola llamada de 14 minutos, tiempo de duración de la llamada más prolongada que registra EL RECLAMANTE en la documentación alcanzada.

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 para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y los Lineamientos Resolutivos del Tribunal, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley 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 consumo adicional incluido en el recibo de marzo del dos mil ocho y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente 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 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
EDC/MRG/na

