



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTELEXPEDIENTE N° 05795-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 11 de febrero de 2010.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de Claroservicios (SMS Premium) en el recibo de octubre de 2009.
NUMERO DE RECLAMO	: 56674
CICLO DE FACTURACIÓN	: 12
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta DAC-COP-R/CCB-012-09
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 Claroservicios (SMS Premium) en el recibo de octubre de 2009, toda vez que no puede enviar SMS ni tiene acceso a Internet.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia, ha declarado infundado el reclamo sustentando su decisión en lo siguiente:
 - (i) En el periodo reclamado, comprendido entre el 12.09.2009 al 11.10.2009, no se reportaron cortes o averías que pudieron haber afectado el servicio.
 - (ii) Del detalle de llamadas se aprecia que las comunicaciones registradas han sido tasadas y facturadas correctamente, incluso los SMS Premium sin que se produzcan traslapes no otras anomalías.
 - (iii) Se verifica que EL RECLAMANTE ha realizado 86 envíos de SMS Premium al número corto 51029977 los mismos que han sido correctamente tarifados a un costo de S/. 4.20 sin IGV (cada uno), facturándose el importe total de S/. 361.20 sin IGV, asimismo ha generado (4) envíos de SMS Premium al número corto 51027766 los mismos que han sido correctamente tarifados a un costo de S/. 2.94 sin IGV (cada uno), facturándose el importe total de S/. 11.76 sin IGV.
 - (iv) Los consumos reclamados se encuentran intercalados con números telefónicos no reclamados.
 - (v) Los SMS Premium no son descontados del saldo correspondiente al plan tarifario Habla Claro 319.
3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, reiterando los argumentos presentados en el reclamo.
4. LA EMPRESA OPERADORA en los descargos, reitera sus argumentos expuestos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTELEXPEDIENTE N° 05795-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACIÓN

5. En aplicación del artículo 44° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, la Directiva-, mediante Resolución N° 01 de fecha 14 de enero de 2010, este Tribunal consideró necesario requerir el mecanismo de contratación del servicio.
6. En atención al requerimiento efectuado, LA EMPRESA OPERADORA mediante carta DAC-COP/CAR-037-10 recibida el 25 de enero de 2010, cumple con elevar la documentación solicitada. En consecuencia, este Tribunal procederá a emitir pronunciamiento en base a la documentación obrante en el expediente.
7. Sobre el particular, el artículo 6° de la norma de Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones² -Condiciones de Uso- establece que toda persona tiene derecho a recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
8. El artículo 24° 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; y
 - (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
9. Complementariamente, el artículo 98° de la norma antes señalada 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.
10. Al efecto, el Tribunal considera que a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE, es relevante analizar si, en efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con el requisito establecido en el artículo citado.
11. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar el Acuerdo para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y anexos de fecha 25 de septiembre de 2009, en el que se establecen las condiciones de la contratación, verificándose que EL RECLAMANTE cuenta con un plan tarifario Increíble Habla Claro 319, el cual es un plan post pago que permite realizar consumos SMS Premium.

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-1999-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIO
GUS-TRASU 52

**EXPEDIENTE N° 05795-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

9. Al respecto, es preciso señalar que en el Reglamento General de Tarifas vigente³, se establece que: *"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. (...)"*
10. Asimismo, la citada norma señala que para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior, LA EMPRESA OPERADORA deberá registrar la información a través del Sistema de Información y Registro de Tarifas-SIRT.
11. En atención a ello, de la consulta efectuada al Sistema de Información y Registro de Tarifas-SIRT, LA EMPRESA OPERADORA cumplió con la obligación de registrar y poner a disposición del público en general la información sobre las características, restricciones y condiciones del Plan Increíble Habla Claro 319, las cuales son:

"...///

- o *Los soles libres, mensajes de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y megabytes (MB) libres que otorga el cargo fijo de los planes son prorrateables (los SMS, MMS y MB libres se redondean) y no serán acumulables mes a mes. En ese sentido, si nos son utilizados en su totalidad durante un ciclo de facturación éstos se perderán.*
- o *Los megabytes (MB) para transmisión de datos incluidos en el cargo fijo de los planes son tasados por kilobyte (KB). Los megabytes (MB) consumidos como adicionales son tasados, facturados y cobrados por kilobyte (KB). Se considera tanto el tráfico de envío como el de recepción de datos. El consumo (utilización de tráfico) de megabytes (MB) incluidos así como se realizará a la velocidad de 256 Kbps y se redondea al KB inmediato superior. La velocidad mínima promedio garantizada equivale al 10% de la velocidad máxima descrita.*
- o *Los soles libres que otorga el cargo fijo de los planes son válidos únicamente para efectuar llamadas a los siguientes destinos: (i) teléfonos fijos y celulares a nivel nacional (con excepción de teléfonos rurales y satelitales) y (ii) teléfonos fijos y celulares de cualquier país con excepción de los países que conforman los Destinos Otros LDI 1 y Otros LDI 2. Las llamadas a los destinos antes mencionados serán descontadas del monto de soles libres que otorga el cargo fijo de los planes a las tarifas incluidas descritas anteriormente. Una vez consumidos la totalidad de los soles libres incluidos en el cargo fijo de los planes, las llamadas a los destinos indicados serán facturadas y cobradas como adicionales al cargo fijo del plan, a las tarifas por consumo adicional antes descritas.*

"...///"

12. En ese sentido, es posible concluir que EL RECLAMANTE fue debidamente informado sobre las características del servicio reclamado.
13. Por otro lado, 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 período comprendido entre el 12.09.2009 al 11.10.2009.
14. En atención a ello, del análisis de la documentación que obra en el expediente⁴, se advierte que en el documento "Histórico de Acciones" del servicio telefónico, no se registra durante

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁴ Artículo 20° de la 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 FOLIOS
GUS-TRASU 52V

**EXPEDIENTE N° 05795-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

el período materia de reclamo suspensiones que hayan perjudicado la operatividad del servicio.

15. Por otro lado, conforme al "Detalle de llamadas" del periodo del 12.09.2009 al 11.10.2009, se especifican los consumos efectuados (SMS) a través del servicio Premium, la fecha, la hora y los números de destino (51029977 y 51027766), correspondientes al período reclamado; pudiendo apreciarse que el consumo registrado a través del sistema de tasación no ha registrado inconsistencias y que tiene coincidencia entre el consumo registrado y consumo facturado en el período reclamado, por lo que se puede concluir que no se habrían producido problemas o errores en la facturación del consumo impugnado.
16. Asimismo, es pertinente indicar que conforme al Detalle de Llamadas elevado por LA EMPRESA OPERADORA se advierte la secuencia de eventos donde se puede apreciar que los consumos reclamados, es decir los SMS Premium, aparecen intercaladas con llamadas de On net nacional cuya facturación no ha sido cuestionada.
17. En efecto, según detalle obrante a fojas 9 y 12 se aprecia que el día 17 de septiembre de 2009 a las 07:43:47 a.m., se registra un SMS-Premium al número 51029977 y minutos después, esto es, a las 07:51:56 una Llamada - Saliente On net al número 511989279291; de igual forma se observa que el 20 de septiembre de 2009 a las 03:34:26 p.m., se registra Llamada - Saliente de On net al número 511997725953 y posteriormente a las 03:37:32 p.m., un SMS-Premium al número 51029977. Conforme a ello, dado el corto intervalo de tiempo que media entre una y otra llamada, es factible colegir que el consumo reclamado se hicieron desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE.
18. De igual modo, resulta importante informar a EL RECLAMANTE que se descarta la posibilidad de clonación y/o "llamadas fantasmas", toda vez que el servicio contratado cuenta la tecnología GSM, la cual ofrece seguridad en las comunicaciones a través de códigos únicos que son descifrados por LA EMPRESA OPERADORA.
19. Adicionalmente, es importante precisar que el uso del equipo celular es de responsabilidad del abonado, por lo que los consumos que se generen desde su servicio deberán ser asumidos por éste.
20. Por lo 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

OSIPTEL FOLIO
GUS-TRASU 53

**EXPEDIENTE N° 05795-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de Claroservicios (SMS Premium) en el recibo de octubre de 2009 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 11 de marzo de 2010, 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/SB