



12.4

EXPEDIENTE N° 16190-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 21 de marzo del 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del servicio Roaming Internacional en el recibo de enero de 2017.
CICLO DE FACTURACIÓN	:	18
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	17070214
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-62166-17
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 manifestó su disconformidad con la facturación del servicio Roaming Internacional en el recibo de enero de 2017, señalando lo siguiente:
 - (i) El servicio Roaming fue malo puesto que los 5 primeros días no contó con señal, hecho que fue reportado.
 - (ii) Los cobros son excesivos dado que cuenta con un plan Claro Max Sin Frontera y los consumos fuera del país debieron descontarse del saldo de su plan.
 - (iii) Los adicionales que generó deben ser tasados a la tarifa de su plan y no a la de Roaming Internacional.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró *concluido* el procedimiento por el importe de S/.2980.30 más IGV e *infundado* el reclamo por el importe de S/.174.12 más IGV, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) EL RECLAMANTE cuenta con el servicio de Romaing activo, no verificándose ningún corte que afecte el periodo reclamado.
 - (ii) Del Histórico de Pedidos verifica que con fecha 17.12.2016 EL RECLAMANTE solicitó la activación del servicio Roaming Internacional mediante interacción N° 1254354118.
 - (iii) Se ha realizado un ajuste por el importe de S/.2980.30 más IGV el cual se valida en el Histórico de Estado de Cuenta.
 - (iv) Del Detalle de Consumos se valida que EL RECLAMANTE realizó el consumo de Roaming.

3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que reiteró que cuenta con un plan Sin Fronteras que permite utilizar su saldo fuera del país.

CS



EXPEDIENTE N° 16190-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos agregó que la información referente al Roamign Internacional, se encuentra en la página web de Claro así como en el Sistema de Consulta de Tarifas – SIRT.
5. Antes de entrar en análisis de fondo conviene señalar que EL RECLAMANTE cuestiona la facturación del servicio de Roaming Internacional, sustentado su reclamo en que (i) tuvo inconvenientes los 5 primeros días, hecho que fue reportado a LA EMPRESA OPERADORA, y (ii) Cuenta con un plan Sin Frontera el cual le permite realizar consumos fuera del país utilizando el saldo de su plan.
6. Respecto a los inconvenientes en el uso del servicio, el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ - en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece que la empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas.
7. Sobre el particular, para efectos de analizar si durante el periodo materia de reclamo se registraron inconvenientes es necesario determinar dicho periodo. En el caso en cuestión, se considerará como tal el periodo en el cual se realizó el consumo de Roaming que comprende del 24 de diciembre de 2016 al 15 de enero de 2017.
8. Del "Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones" se verifica que el servicio no presentó ninguna suspensión dentro del periodo reclamado; sin embargo, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con adjuntar el informe de averías, reparaciones y/o reclamos del servicio telefónico de EL RECLAMANTE, razón por la cual no es posible descartar la posibilidad que el consumo reclamado haya sido afectado por fallas en el funcionamiento del servicio telefónico, sobre todo considerando que EL RECLAMANTE alega que reportó en el extranjero los inconvenientes con su servicio.
9. Por otro lado, EL RECLAMANTE también alega que cuenta con un plan que le permite realizar consumos fuera del país, respecto de ello, de la verificación en el Sistema de Registros de Tarifas – SIRT se verificó que los Planes Postpago Claro Sin Frontera (M) otorgan al Cliente, por un cargo fijo mensual, la posibilidad de utilizar los minutos, mensajes de texto y megabytes del plan en Ecuador, Colombia, Chile, Argentina y Brasil².
10. Cabe indicar que respecto de dicha circunstancia, LA EMPRESA OPERADORA no se ha pronunciado ni ha indicado si aplicó en los consumos de Roaming el beneficio del plan contratado por EL RECLAMANTE.
11. Debe tenerse en cuenta que, el artículo 33° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ establece que las resoluciones deberán ser fundamentadas con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.
12. De igual modo, de acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL modificada por la Resolución N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, denominados "Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL", este Tribunal

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

² <http://serviciosonline.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx>

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.



EXPEDIENTE N° 16190-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.

13. Por lo tanto, considerando que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado los medios que sustentan su decisión, no acredita que cuenta con el título para facturar el consumo de Roaming en el recibo de enero de 2017, corresponde declarar **fundado** 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 de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de 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 del servicio Roaming Internacional en el recibo de enero de 2017 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 anular la facturación o devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, según corresponda, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender y Carlos Silva Cárdenas.

Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

CSC/Pc

Información importante:

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584-, el plazo para interponer demanda contencioso administrativa es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).