



ST-TRASU	
----------	--

**EXPEDIENTE N° 0025386-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL**

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 13 de marzo del 2018

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Facturación del servicio Roaming Internacional de datos en el recibo de enero de 2017.
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	17118584
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-91565-17
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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 de datos en el recibo de enero de 2017, señalando que no salió del territorio peruano.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - i. En el documento "Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones" ha verificado que durante el periodo reclamado el servicio contó con un bloqueo por cobranza desde el 13 al 20 de diciembre de 2016.
  - ii. El servicio de Roaming Internacional es una facilidad que solo será facturada, cuando EL RECLAMANTE decida hacer uso del mismo, para lo cual, es imprescindible que el servicio contratado salga del país.
  - iii. Ha verificado en el documento "Detalle de Consumos" que durante el periodo reclamado no ha encontrado ninguna inconsistencia en el mismo.
  - iv. En el "Detalle de Consumos" ha verificado que la línea ha generado consumos por Roaming Internacional a través del operador Claro/Chile, con el cual tiene un convenio con el servicio de Roaming que permite al usuario utilizar las redes de otro operador u operadores.
  - v. Toda la información del Roaming así como las tarifas, se encuentran disponibles en la página [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe) llamando al 123 o en cualquier Centro de Atención al Cliente.
  - vi. A partir del 06 de enero de 2013 todos los clientes del servicio de telefonía móvil accederán al Control de Consumos de Internet Roaming, a través del cual se asignará un tope de MB a cada tipo de cliente para el consumo en Roaming según la Zona en la que se encuentre, siendo de aplicación los siguientes términos y condiciones:



Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0025386-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

- Cuotas o topes de Internet Roaming; las cuotas o topes de Internet Roaming determinan el consumo máximo para navegación en cada zona según el tipo de cliente, luego del cual el cliente deberá brindar su autorización para continuar navegando por una cuota adicional con el mismo tope. Se pone a su disposición el Tarifario vigente para Internet Roaming a partir del 06.01.2013.

	Carga Máxima (Carga Máxima)		Carga Máxima (Carga Máxima)	
	Topo	Total en S/	Topo	Total en S/
	(MIBs) - 2B (Incl. IGV)	(Incl. IGV)	(MIBs) - 2B (Incl. IGV)	(Incl. IGV)
Corporativo (1)	50 MB	S/ 0.13	S/ 788.00	S/ 971.80
Móvil (2)	25 MB	S/ 0.13	S/ 184.00	S/ 450.40

- EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó que reiteró lo señalado en el reclamo.
- LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos se ratificó en lo resuelto en la Resolución de Primera Instancia.
- Al respecto, 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, recibir llamadas telefónicas, enviar mensajes de texto y navegar o descargar datos por internet en área de concesión distinta de aquella en la que son abonados.
- Es necesario indicar también que, el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones - 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.
- De la revisión del recibo reclamado se verifica que LA EMPRESA OPERADORA ha facturado el importe de S/. 293.65 sin I.G.V. por el consumo del servicio Roaming Internacional de datos realizado el 23 de diciembre de 2016.
- Al respecto, el artículo 53° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones - en adelante El Reglamento - establece que el órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión.
- Asimismo, la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante<sup>1</sup>.
- De la revisión de la documentación obrante en el expediente se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha remitido el documento "Detalle de Consumos" de la línea en el que se registran consumos por el servicio Roaming Internacional de datos el 23 de diciembre de 2016 a través del operador Claro/Chile.
- No obstante, en el "Detalle de Consumo" se advierte que en la secuencia de consumos por el servicio Roaming Internacional de fecha 23 de diciembre de 2016 aparecen

<sup>1</sup> Según la Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - Aprobado mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL



ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0025386-2017/TRASU/ST-RA  
 RECURSO DE APELACIÓN  
 RESOLUCIÓN FINAL

intercalados con consumos de llamadas y datos que no han sido cobrados como Roaming.

23/12/2016	00:34:18 p.m.	claro.pe.mc011.mc	10010	41.42	GPRS-BB	ROAMING	Claro/Chile
23/12/2016	01:07:18 p.m.	claro.pe.mc011.mc	10010	41.42	GPRS-BB	ROAMING	Claro/Chile
23/12/2016	01:59:45 p.m.	claro.pe.mc011.mc	10010	41.42	GPRS-BB	ROAMING	Claro/Chile
23/12/2016	02:14:54 p.m.	claro.pe.mc011.mc	5010	20.73	GPRS-BB	ROAMING	Claro/Chile
23/12/2016	03:14:54 p.m.	claro.pe.mc011.mc	10	0.04	GPRS-BB	ROAMING	Claro/Chile
23/12/2016	03:18:13 p.m.	claro.pe.mc011.mc	5370	22.01	GPRS-BB	ROAMING	Claro/Chile
23/12/2016	03:30:40 p.m.	claro.pe.mc011.mc	10010	41.42	GPRS-BB	ROAMING	Claro/Chile
23/12/2016	03:50:59 p.m.	claro.pe.mc011.mc	10010	41.42	GPRS-BB	ROAMING	Claro/Chile
23/12/2016	04:11:37 p.m.	claro.pe	1220C	0	GPRS-SALIENTE	GPRS Data	
23/12/2016	04:31:20 p.m.		0 01:06	0	LLAMADA-SALIENTE	OMNIA Móvil	TEX
23/12/2016	04:42:41 p.m.	claro.pe.mc011.mc	10010	41.42	GPRS-BB	ROAMING	Claro/Chile
23/12/2016	05:07:01 p.m.	claro.pe.mc011.mc	540	2.23	GPRS-BB	ROAMING	Claro/Chile
23/12/2016	05:57:48 p.m.		0 00:33	0	LLAMADA-SALIENTE	OMNIA Móvil	TEX
23/12/2016	05:57:52 p.m.	claro.pe	1630	0	GPRS-SALIENTE	GPRS Data	
23/12/2016	06:05:49 p.m.	claro.pe.mc010.mc	30	0.12	GPRS-BB	ROAMING	Claro/Chile
23/12/2016	06:07:48 p.m.		0 00:21	0	LLAMADA-SALIENTE	OMNIA Móvil	TEX

8

- Conforme a ello, dado el corto intervalo de tiempo que media entre los consumos por el servicio Roaming Internacional y los consumos realizados bajo el plan tarifario contratado, correspondía a LA EMPRESA OPERADORA actuar medios probatorios adicionales al "Detalle de Consumos", a efectos de descartar las afirmaciones de EL RECLAMANTE.
- En efecto, en el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA debió elevar medios probatorios suficientes que acrediten que el tráfico de datos fueron realizados en el extranjero, tales como: i) ubicación de las Celdas (Estaciones Base) en la zona fronteriza y ii) los Reportes CDR, sobre todo considerando que dada la naturaleza del servicio, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos.
- Cabe precisar que, de acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, denominados "Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL", este Tribunal resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.
- Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes y teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado los medios probatorios relevantes aplicables para resolver el reclamo, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo **fundado**.

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-



PERU  
Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

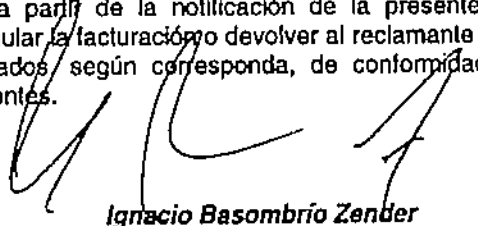
ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0025386-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

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 de datos 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.

  
**Ignacio Basombrio Zender**  
*Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios*

IBZ/LL

**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.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).
- Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.
- Lo que notifico a usted conforme a ley.