

01/02

ST-TRASU	30
----------	----



Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 0009278-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

04

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 06 de octubre del 2017

RECLAMANTE	[REDACTED]
SERVICIO	[REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	: Facturación de consumos adicionales por tráfico de datos en el recibo de diciembre de 2016.
CICLO DE FACTURACION	: 12
EMPRESA OPERADORA	: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	: 17017411
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-REC-R/DNC-33391-17
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:

Handwritten mark resembling a stylized 'R' or 'B'.

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación de consumos adicionales por tráfico de datos en el recibo de diciembre de 2016, indicando que cuenta con la promoción de internet ilimitado; asimismo, añade que no ha consumido ni la mitad de megabytes que le otorga su plan tarifario.
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 y cortes" se verifica que el servicio se encontró activo durante el periodo reclamado.
  - (ii) Una vez agotados los minutos, SMS y los megabytes otorgados mensualmente, serán cobrados como adicional al cargo fijo del plan sin frontera.
  - (iii) La promoción de internet ilimitado era válida del 16.09.2016 hasta el 31.12.2016 sólo en zonas con cobertura 4G LTE de Claro en Perú. Además, la utilización del beneficio está sujeta a las características del chip y equipo del cliente, quien deberá contar con la funcionalidad para navegar en internet y por la red 4G de Claro.
  - (iv) Si el usuario pasa de cobertura 4G a cobertura 3G/2G perderá el beneficio de la promoción.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación el día 27 de enero de 2017.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
  - (i) Durante el periodo reclamado no se presentó bloqueo o suspensión que haya afectado el funcionamiento del servicio.
  - (ii) El Detalle de Consumo muestra de manera detallada el uso de la línea, registra un tráfico de llamadas, habiéndose realizado comunicaciones de voz, datos y SMS.
5. Al respecto, el artículo 32° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, dispone que:

//...  
*Artículo 32.- Conceptos facturables*



EXPEDIENTE N° 0009278-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

La empresa operadora facturará en el recibo correspondiente únicamente conceptos vinculados o derivados del servicio público de telecomunicaciones contratado, incluyendo los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia, conforme a los contratos de concesión y a la normativa vigente. Los conceptos que podrán ser facturados por la empresa operadora son, de manera taxativa, los siguientes:

- (i) Tarifa o renta fija, de acuerdo a la periodicidad pactada;
- (ii) Tarifa de instalación o acceso al sistema;
- (iii) Consumos efectuados;
- (iv) Servicios suplementarios, adicionales y otras prestaciones contempladas en la presente norma;
- (v) Otros servicios públicos de telecomunicaciones prestados por terceros que hayan contratado el servicio de facturación y recaudación con la empresa operadora respectiva, siempre que resulten de regímenes aprobados por el Consejo Directivo del OSIPTEL;
- (vi) Recarga o habilitación del servicio contratado, mediante tarjetas de pago;
- (vii) Pago al contado o financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio, especificándose el número de cuota a pagar y el número de cuota restante, según corresponda;
- (viii) Financiamiento de deuda;
- (ix) Descuentos, devoluciones y/o compensaciones;
- (x) Recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica, a que hace referencia el segundo párrafo del artículo 16, especificándose el número de cuota a pagar y el número de cuota restante, según corresponda; y/o
- (xi) Intereses.

En ningún caso, la empresa operadora facturará en el recibo correspondiente cobros por concepto de gastos de cobranza, penalidades o cobros de similar naturaleza.

...//

5. De otro lado, cabe precisar que en el periodo de consumo del recibo materia de reclamo, comprendido del 12 de noviembre al 11 de diciembre de 2016, la promoción aludida por EL RECLAMANTE se encontraba vigente y correctamente publicada en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL, bajo la denominación de "Promoción 4G LTE Ilimitado (Masivo II), con las siguientes características, condiciones y restricciones:

CARACTERÍSTICAS	
Los actuales y nuevos clientes que adquieran a través un Plan Claro Conexión, Claro Conexión Chip, Conexión Claro Música y Claro Sin Frontera y cuenten con Terminal Chip, Cobertura y conexión a la red 4G, gozaran de Internet Ilimitado hasta el 31/12/2016, una vez hayan consumido todos los megabytes de su plan paquetes y bonos, conforme a los siguientes términos y condiciones:	
<b>PLANES PARTICIPANTES:</b>	
Planes	Planes
CLARO CONEXION 29	-
CLARO CONEXION 39	-
CLARO CONEXION 49	-
CLARO CONEXION 69	CLARO CONEXION 69 RS
CLARO CONEXION 79	CLARO CONEXION 79 RS
CLARO CONEXION 99	CLARO CONEXION 99 RS
CLARO CONEXION 109	CLARO CONEXION 109 RS
CLARO CONEXION 139	CLARO CONEXION 139 RS
CLARO CONEXION 169	CLARO CONEXION 169 RS
CLARO CONEXION 209	CLARO CONEXION 209 RS
CLARO CONEXION CHIP 39	CLARO CONEXION CHIP 39 RS
CLARO CONEXION CHIP 69	CLARO CONEXION CHIP 69 RS
CLARO CONEXION CHIP 75	CLARO CONEXION CHIP 75 RS
CLARO CONEXION CHIP 99	CLARO CONEXION CHIP 99 RS
CLARO CONEXION CHIP 149	CLARO CONEXION CHIP 149 RS
CLARO SIN FRONTERA (M) 54	-
CLARO SIN FRONTERA (M) 64	-
CLARO SIN FRONTERA (M) 84	-
CLARO SIN FRONTERA (M) 104	-
CLARO SIN FRONTERA (M) 154	-
CLARO SIN FRONTERA (M) 204	-
CONEXION CLARO MUSICA 69	CONEXION CLARO MUSICA 69 RS
CONEXION CLARO MUSICA 75	CONEXION CLARO MUSICA 75 RS
RPC 35 ILIMITADO PLUS	RPC 35 ILIMITADO PLUS WP
CLARO CONEXION ESPECIAL 42.90	-



EXPEDIENTE N° 0009278-2017/TRASU/ST-RA  
 RECURSO DE APELACIÓN  
 RESOLUCIÓN FINAL

**Consideraciones:**

- Para disfrutar de esta promoción los actuales y nuevos clientes Postpago deberán contar con terminal/chip 4G LTE y encontrarse dentro de las zonas de cobertura 4G LTE de Claro.
- Aplica para la base, altas, portabilidad y migración hacia los planes descritos en el presente comunicado.
- El mensaje de notificación para la base (Clónicas activadas) se entregará por única vez al inicio de la promoción. Asimismo, el mensaje de notificación para altas, base, portabilidad, migración o cambio de plan se entregará en la activación de la línea más cada ciclo de facturación.
- El beneficio será efectivo al momento que se agote los siguientes paquetes de datos:  
 Prioridad de consumo

- Bonos promocionales.
- Servicio ON TOP de internet.
- MB incluido en el plan Postpago.
- Paquetes de MB Prepagados y Factorados.
- Consumos de datos del saldo de recarga.

- El cliente podrá navegar por internet a una velocidad máxima de bajada (download) de hasta 3Mbps (y velocidad de subida de hasta 600 Kbps), siempre y cuando la navegación se efectúe a través de un terminal que soporte la tecnología 4G - LTE, cuente con un chip 4G - LTE (USIM) y se encuentre navegando en una zona de cobertura 4G - LTE. La velocidad mínima garantizada asciende al 40% de las velocidades estándares descritas (equivalencia 1Mbps = 1,000 Kbps). En caso no reúna los requisitos antes señalados, el cliente navegará a una velocidad máxima de bajada de hasta 1,000 Kbps (y velocidad de subida de hasta 200 Kbps), siempre que se encuentre en una zona de cobertura de 3G y utilice un terminal 3G; en ambos casos, la velocidad mínima garantizada asciende al 40% de las velocidades estándares antes descritas. En el supuesto que no se reúna ninguno de los requisitos antes indicados para navegar en las tecnologías 4G ó 3G, el cliente podrá navegar a la velocidad de bajada de hasta 60 Kbps (y velocidad de subida de hasta 12 Kbps), siempre que se encuentre en una zona de cobertura 2G y utilice un terminal 2G, en estos casos la velocidad mínima garantizada asciende al 40% de las velocidades antes descritas. En todas las tecnologías antes señaladas, la navegación deberá ser realizada utilizando los puntos de acceso (Access Point Network) claro pe.
- Si el Cliente realiza un cambio de plan (Postpago a Postpago) o los incluidos en la presente promoción, mantendrá el beneficio.
- Si el Cliente recibe cualquier tipo de paquete de datos (promocional y servicio ON TOP) durante el uso efectivo de la promoción, este deja de utilizarse, la línea comenzará a utilizar estos datos hasta que se agoten, luego volverá a utilizar el beneficio de 4G limitado al aún se encuentra dentro de las fechas de la promoción (Del 16.09.16 hasta el 31.12.16).
- El beneficio es válido en territorio nacional.

**RESTRICCIONES**

- La utilización del beneficio está sujeta a las características del chip y equipo del cliente, el cual deberá contar con funcionalidad para navegar en internet y por la red 4G de Claro.
- La navegación limitada de este bono está sujeta exclusivamente a la red 4G, si el cliente pasa de cobertura 4G a cobertura 3G/2G perderá el beneficio de la promoción.
- El beneficio no es válido para T-Mobile (compañía de internet del móvil a otro dispositivo) ni Peer to peer (P2P).
- Si el Cliente realiza migración (Postpago a Prepago), perderá el beneficio.
- El beneficio no podrá ser utilizado con el servicio Internet Compartido.

- En atención a ello, LA EMPRESA OPERADORA debió explicar los motivos por los cuales no estaría otorgando la promoción materia de reclamo, explicando minuciosamente: i) si EL RECLAMANTE se encuentra o no en una zona de cobertura 4G, ii) Si el chip y el equipo adquirido por EL RECLAMANTE son compatibles con la tecnología 4G, y iii) si la línea de EL RECLAMANTE se encuentra incurso en cualquiera de las restricciones de la promoción.
- Cabe precisar, que el plan asociado a la línea de EL RECLAMANTE (Claro Sin Frontera M 104) participa de la promoción 4G LTE ilimitado, pues se encuentra consignado en la lista de planes participantes registrados en el SIRT.
- En ese sentido, todos los consumos de megabytes que se generen después de agotar los megabytes asignados por el plan tarifario contratado, deben ser incluidos dentro de la cobertura de la promoción 4G ilimitado, salvo que, la línea móvil se encuentre incurso en algunas de las restricciones establecidas, lo cual no ha sido explicado por la EMPRESA OPERADORA.
- Finalmente, si bien obra en el expediente el "Detalle de Consumos" en el que se visualiza el total de megabytes consumidos, dicho documento no refleja a través de qué red (2G, 3G o 4G) se realizaron los accesos a Internet, por lo que no es posible determinar si



ST-TRASU	310
----------	-----

EXPEDIENTE N° 0009278-2017/TRASU/ST-RA  
 RECURSO DE APELACIÓN  
 RESOLUCIÓN FINAL

dichos consumos debieron ser facturados como adicionales o debieron estar incluidos en la promoción 4G ilimitado.

10. A partir de lo expuesto en los considerandos precedentes, y dado que no es posible descartar las afirmaciones de EL RECLAMANTE, corresponde declarar **fundado** este extremo del 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 de consumos adicionales por tráfico de datos en el recibo de diciembre de 2016; 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 Jesús Espinoza Lozada, Ignacio Basombrío Zender y Carlos Silva Cárdenas.

**Ignacio Basombrío Zender**  
 Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

IBZ/YC

**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>).