



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 48

**EXPEDIENTE N° 05173-2011/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 23 de agosto de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS : Roaming Internacional incluido en el recibo de mayo de dos mil once.
NUMERO DE RECLAMO : MBF-1-319234-2011
CICLO DE FACTURACIÓN : 15
EMPRESA OPERADORA : TELEFÓNICA MÓVILES S.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA : TM-R-F-319234-2011
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL : FUNDADO

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 cuestiona la facturación ascendente a US\$ 516.32, por concepto del servicio Roaming Internacional incluida en el recibo de mayo de dos mil once, precisando que no solicitó su activación y que, en el extranjero no pudo efectuar llamadas.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Durante el periodo reclamado no se han registrado reportes de averías ni cortes que pudieran haber afectado el normal funcionamiento del servicio;
 - (ii) Para el servicio Roaming se aplican tarifas independientes de su plan tarifario y se factura por llamada saliente y recibida;
 - (iii) EL RECLAMANTE cuenta con el plan Súmate Especial RPM 19, que tiene activo el servicio de larga distancia internacional, por lo cual puede acceder al servicio Roaming Internacional en forma automática;
 - (iv) En el recibo reclamado se factura el consumo de llamadas Roaming realizadas en Colombia entre los días 16 y 17 de abril de 2011, por el importe de US\$ 437.56 (Sin IGV);
 - (v) No es posible verificar el número de destino de las llamadas entrantes, debido a que esas llamadas son dirigidas al número local, luego son transferidas al operador de larga distancia, registrándose la transferencia de la llamada desde el número celular.
3. EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación, donde señala lo siguiente.
 - (i) No ha solicitado que se incluya al Plan Súmate Especial RPM 19 el servicio Roaming Internacional;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 48v

**EXPEDIENTE N° 05173-2011/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

- (ii) En el contrato se indica que el Servicio Roaming debe ser solicitado expresamente por el abonado;
 - (iii) Se ha facturado el servicio de Transmisión de Datos – Internet, y su equipo celular es un Nokia 1661 que no tiene acceso a internet;
 - (iv) No se ha efectuado ninguna llamada.
4. LA EMPRESA OPERADORA eleva el recurso de apelación, y en sus descargos reitera que dentro de las características del Plan Súmate RPM Especial 19.99 se incluye el servicio de larga distancia internacional.
5. Al respecto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ –en adelante, el Código de Consumo- en el literal b del artículo 1° establece que a efecto de que el consumidor tome una decisión o realice una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicio, es su derecho el acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible.
6. En esa línea, el artículo 6° de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² -en adelante, las Condiciones de Uso- ha establecido que toda persona tiene derecho a recibir la información necesaria para:
- (i) Tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones;
 - (ii) Efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
7. Asimismo, en las Condiciones de Uso se precisa que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, entre otros temas, sobre:
- (i) El servicio ofrecido;
 - (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;
 - (iii) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido.
8. Sobre el particular, es importante señalar que en una relación de consumo, no necesariamente el abonado y/o usuario tiene a su disposición la información necesaria que le permita adoptar las decisiones más convenientes, pudiendo llegar a generarse consumos que eleven su facturación.
9. En efecto, la desigualdad de información genera problemas de información en sí misma y problemas de idoneidad, los cuales pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda, ya que la idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el usuario espera y lo que realmente recibe. Pero, a su vez, lo que el usuario espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.
10. Por ello, la EMPRESA OPERADORA al ser quien cuenta con la fuente de información sobre las características de los servicios que comercializan en el mercado, tiene la

¹ Aprobado mediante Ley N° 29571 publicada en el diario El Peruano el 02 de septiembre de 2010.

² Aprobado 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 FOLIOS
ST-TRASU 49

**EXPEDIENTE N° 05173-2011/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

obligación de poner a disposición de los usuarios la información mínima de los servicios, para que éstos se encuentren en capacidad de comparar las características y, finalmente, elegir. Puesto de otro modo, la relevancia de la información se determina por el hecho que su omisión hubiera cambiado la decisión del consumidor en su adquisición.

11. En esa línea argumental, la Resolución N° 102-97-TDC de fecha 16 de abril de 1997³, fundamenta de manera suficiente el criterio de asimetría de la información, el cual citamos a continuación:

"Como ha señalado la Sala en anteriores oportunidades, la protección al consumidor se basa en la asimetría de información existente entre los proveedores y consumidores. Los problemas que esta legislación especial pretende enfrentar parten de la premisa que una categoría de agentes económicos –los proveedores- se encuentran en una posición ventajosa frente a la otra –los consumidores o usuarios- como resultado de su capacidad para adquirir y procesar información, consecuencia de su experiencia en el mercado y su situación frente al proceso productivo. Quien conduce un proceso productivo y/o de comercialización de bienes y servicios cuenta con la posibilidad de adquirir y utilizar de mejor manera información relevante y con ello, eventualmente, obtener una ventaja que podría ser utilizada en contravención a la Ley. Esto no implica que toda la asimetría de información deba ser corregida por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI. De hecho, si el mercado funciona adecuadamente, éste puede generar la suficiente cantidad de información relevante para que los agentes económicos tomen decisiones racionales y adecuadamente informadas, sin que sea necesario que desarrollen una capacidad de manejo de información similar a la de los proveedores".

12. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde establecer los mecanismos de transmisión y el tipo de información que se brinda a los usuarios, a fin de evitar la asimetría de la información existente en este sistema contractual.
13. Acorde con lo que señala la Doctrina, los principales cauces o las formas en que se proporciona la información al abonado y/o usuario son:
- (i) La publicidad (en sus diversas formas)⁴;
 - (ii) Las cláusulas en los contratos;
 - (i) Las comunicaciones posteriores a la contratación, entre otros.
14. En ese sentido, resulta relevante señalar que el mecanismo de contratación es uno de los documentos que acreditaría el cumplimiento de la obligación de informar y, además que la información fue brindada de manera clara, veraz, detallada y precisa. Dicho mecanismo deberá estar debidamente suscrito por las partes cuando se trate de un documento escrito, o constar la aceptación expresa en caso de ser un audio o video, entre otros; debiendo además, cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 96° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁵.
15. En este caso en particular, EL RECLAMANTE hace referencia que no solicitó la activación del servicio Roaming Internacional, y que en el contrato suscrito se indicaba expresamente que debía ser solicitado.

³ Expediente: N° 327-96-C.P.C.

⁴ La publicación de las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones se rige por lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas aprobado mediante Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁵ 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 FOLIOS
ST-TRASU 49-v

**EXPEDIENTE N° 05173-2011/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

16. Del análisis del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y sus Anexos de fecha 27 de julio de 2010, suscrito por la señora Rocío Bazalar Parra identificada con documento de identidad N° 44225908, se verifica que las características del Plan Súmate Especial RPM 19.99 son:

Cargo Fijo		Minutos llamando 100% a:			SMS	RPM	Datos (MB)
US\$	S/.	M / MF	M- O	M- LDI			
19.99	56.83	200	86	33	281	Ilimitado	5

17. Sin embargo, en el numeral 4. Condiciones del Servicio, respecto al servicio Roaming Internacional, este Tribunal considera que no se ha indicado de manera expresa que el hecho de contar con el servicio de larga distancia internacional permita automáticamente tener activo el servicio Roaming Internacional, más aún si líneas arriba se hace referencia que debe ser contratado, tal como se detalla en el siguiente extracto:

"Roaming Automático Internacional (RAI): en caso de viaje al extranjero, EL CLIENTE podrá hacer uso del servicio RAI en tanto esté disponible, en aquéllos países con los que MOVISTAR haya suscrito convenio de Roaming Internacional, pagando las tarifas establecidas por cada operador en cada país. Dichas tarifas serán facturadas y cobradas como adicionales al cargo fijo del servicio y del plan contratado. En cualquier caso, EL CLIENTE que haya contratado el servicio RAI, podrá emplear los servicios que brinde el operador visitado (voz, SMS o datos – GPRS, WAp, Internet, Blackberry), de acuerdo a las condiciones fijadas por éste, los mismos que serán facturados y cobrados como adicionales de acuerdo a las tarifas de Roaming Internacional vigentes, sin distinción de la tecnología utilizada. En este caso, el terminal utilizado por EL CLIENTE deberá ser compatible con al red del operador visitado. Para tener el servicio de Roaming Internacional, el CLIENTE deberá contar con el servicio de LDI. Las tarifas del RAI podrán consultarse en la página web www.movistar.com.pe"

18. Teniendo en cuenta lo señalado, este Tribunal considera que LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con informar de manera expresa que el servicio Roaming Internacional estaba activo, razón por la cual este recurso debe ser declarado fundado.

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.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación ascendente a US\$ 516.32, por concepto del servicio Roaming Internacional incluida en el recibo de mayo de dos mil once y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 50

**EXPEDIENTE N° 05173-2011/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

dy
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 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 y Carlos Augusto Echaiz Rodas.


Galia Mac Kee Briceño
***Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios***

CER/Ro