



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02333-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 23 de junio de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Llamadas de larga distancia internacional (modalidad llamada por llamada) en el recibo de diciembre de 2010
NUMERO DE RECLAMO	: 770924
CICLO DE FACTURACIÓN	: 12
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICATEL PERÚ S.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: R.770924-2011-BM
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 manifiesta su disconformidad con la facturación de S/. 828.61 en el recibo de diciembre de 2010 por concepto de llamadas de larga distancia internacional – llamada por llamada, indicando que cuenta con una línea control.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declara infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Desde el servicio de EL RECLAMANTE se registran llamadas a Estados Unidos del 23 de octubre de 2010 al 9 de noviembre de 2010.
 - (ii) Las llamadas se realizaron mediante la modalidad de Llamada por Llamada, la cual permite al usuario elegir el operador de larga distancia discando directamente el código respectivo.
 - (iii) Solicitó al operador local el Reporte de Averías e Histórico de Cortes y Reconexiones, documentos en los que no se registra suspensiones y/o averías en el servicio de EL RECLAMANTE durante el periodo reclamado.
3. EL RECLAMANTE, en su recurso de apelación reitera contar con un plan control con un tope de consumo de S/. 30.00, por lo que no podía efectuar llamadas que excedieran dicho tope.
4. En sus descargos LA EMPRESA OPERADORA reitera los fundamentos señalados en la resolución de primera instancia y agrega lo siguiente:
 - (i) Una línea postpago con plan control no impide la realización de llamadas mediante el 1977, toda vez que el servicio del plan control es exclusivamente con el operador móvil y no con el de larga distancia.
 - (ii) La utilización del sistema de llamada por llamada en el servicio postpago (incluyéndose el plan control) es distinta a la telefonía prepago.
5. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe precisar que EL RECLAMANTE sustenta su reclamo en que su plan (control) con el tope de consumo de S/. 30.00 no le permite realizar un consumo de S/. 828.61.
6. Al respecto, cabe indicar que el artículo 3° del Reglamento del Sistema de Llamada por Llamada en el servicio portador de larga distancia, aplicable a los usuarios de los Servicios



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02333-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

Públicos Móviles¹ señala lo siguiente: "Todos los usuarios de los servicios públicos móviles, independientemente de la modalidad de pago del servicio contratado por el abonado y sin excepciones, podrán acceder al concesionario de larga distancia que deseen les preste el servicio de larga distancia para las llamadas internacionales salientes a través del sistema de llamada por llamada. La modalidad de pago contratada con el concesionario móvil no condiciona la prestación del servicio por parte del concesionario de larga distancia".

7. Complementariamente, el artículo 8° de dicho Reglamento precisa que: "Los minutos incluidos en los planes tarifarios que los abonados contraten con los concesionarios móviles no podrán ser utilizados para las llamadas de larga distancia internacional realizadas a través del código 19XX correspondiente a concesionarios de larga distancia distintos a los móviles. El saldo asignado al abonado mediante tarjetas físicas o virtuales, o mediante cualquier otro mecanismo equivalente a estas tarjetas, podrá ser utilizado para llamadas a través del código 19XX correspondiente a concesionarios de larga distancia distintos a los móviles. Para el descuento de dicho saldo se hará uso de la plataforma prepago del concesionario móvil".
8. De los artículos mencionados se desprende que los usuarios pueden acceder al servicio de llamada por llamada independientemente del plan tarifario contratado y que los minutos de larga distancia incluidos dentro de su plan no son utilizables para este tipo de llamadas. Esto quiere decir que las llamadas de larga distancia mediante la modalidad de llamada por llamada se realizan como consumos adicionales. Es preciso indicar que el cobro de este tipo de consumos varía de acuerdo al plan tarifario de los usuarios (prepago, control y/o postpago)
9. Por ejemplo, en los planes postpago, las llamadas mediante el sistema de llamada por llamada se facturan como consumos adicionales al cargo fijo, en los planes control, se descuentan de las recargas realizadas por los usuarios, y en los planes prepago, se descuentan del saldo.
10. En el caso en particular, es pertinente determinar cual es el plan de EL RECLAMANTE a efectos de poder verificar si las llamadas de larga distancia internacional mediante la modalidad de llamada por llamada fueron debidamente facturadas.
11. Atendiendo a ello, y 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 Telecomunicaciones² -la Directiva-, mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de mayo de 2011, este Tribunal solicitó a EL RECLAMANTE que precise cual es el plan contratado con la empresa América Móvil Perú S.A.A. y remita el mecanismo de contratación.
12. El 7 de junio de 2011, EL RECLAMANTE adjuntó el documento Solicitud de Variación de Servicios N° 2870194 en el cual que aprecia que EL RECLAMANTE solicitó la migración al Plan Habla Claro 39 con el servicio de tope de consumo, el cual sería efectivo desde el 11 de febrero de 2010, esto es, con anterioridad al registro del consumo reclamado.
13. 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

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 002-2010-CD-OSIPTEL.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 02333-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN

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. (..)."

- 14. 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.
- 15. Cabe precisar que el objetivo de esta disposición es garantizar un mecanismo a través del cual los usuarios puedan recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria que les permita tomar sus decisiones o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación o utilización del servicio.
- 16. 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 disposición del público en general la información sobre las características del plan Habla Claro 2:

(..)

Beneficios que otorgan los planes:

Plan	Soles libres para efectuar llamadas	SMS a cualquier destino nacional	MMS Claro a Claro nacional	Megabytes (MB)
Habla Claro 2 - 39	39	40	5	1

(..)

FACILIDAD CONTROL DE CONSUMO

Las personas que contraten los planes podrán acceder a la facilidad de tope de consumo, la cual permite que una vez consumidos los soles libres, SMS, MMS y MB que otorga el cargo fijo del plan, el cliente no pueda realizar ningún tipo de tráfico o consumo adicional. Para poder realizar cualquier tipo de llamada o tráfico, el cliente deberá activar una recarga física o virtual por cualquiera de los medios disponibles para ello, siendo de aplicación las tarifas por consumo adicional descritas anteriormente.

- Las recargas de saldo efectuadas por los clientes que accedan a la facilidad de Tope de Consumo serán acumulables mes a mes y tendrán una vigencia de un (1) año. El plazo de vigencia se considera a partir de la última recarga efectuada.
- Las recargas de saldo efectuadas por los clientes que accedan a la facilidad de Tope de Consumo no podrán acceder a las promociones de recarga aplicables a clientes prepago y control.
- La facilidad de control de consumo no tiene costo alguno y podrá ser solicitada al momento de la contratación del plan, o en cualquier momento de manera posterior a la contratación. En caso el cliente solicite acceder a la facilidad al momento de la contratación del plan, ésta será habilitada en un plazo máximo de 24 horas después de activada la línea. En caso se solicita posteriormente a la contratación del plan el cliente podrá solicitar la activación del tope de consumo llamando sin costo al 123 desde su celular Claro y marcando la opción 9. En este caso, la activación de la facilidad será realizada al inicio de su siguiente ciclo de facturación. El cliente podrá solicitar la desactivación de la facilidad de tope de Consumo en cualquier momento que lo desee, llamando sin costo al 123 desde su celular Claro y marcando la opción 9. La desactivación se hará efectiva en un plazo máximo de 24 horas de haber sido solicitada.
- La facilidad de tope de consumo se encontrará habilitada y al cliente no se le facturará tráfico adicional únicamente si la línea no se suspende ni bloquea por robo, cobranza, suspensión temporal a solicitud del abonado o cambio de plan tarifario; en caso contrario, en la siguiente facturación se procederá a efectuar el cobro prorrateado del cargo fijo y el tráfico adicional que corresponda.
- Los planes serán comercializados a nivel nacional en todas las localidades en las que Claro preste sus servicios.

Restricciones

Las tarifas de larga distancia internacional aplicables para cualquiera de los destinos descritos anteriormente no son de aplicación para llamadas a teléfonos rurales ni satelitales.

- Las llamadas efectuadas a los países que conforman los Destinos Otros LDI 1 y Otros LDI 2 serán facturadas y cobradas siempre como adicionales al cargo fijo de los planes, a las tarifas descritas anteriormente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02333-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

- *Los clientes que contraten los planes y que accedan a la facilidad de tope de consumo no podrán acceder a las promociones de recarga aplicables a clientes prepago y control"*

(subrayado agregado)

17. De lo anteriormente expuesto, se aprecia que el plan contratado por EL RECLAMANTE no permite la facturación de consumos adicionales, salvo que EL RECLAMANTE haya recargado una tarjeta virtual o física, de cuyo saldo de descontará.

18. En tal sentido, se advierte que las llamadas no fueron debidamente facturadas, razón por la cual corresponde declarar **fundado** el presente 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.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la Facturación de llamadas de larga distancia 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 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, Carlos Augusto Echaiz Rodas y María Luisa Egúsquiza Mori.

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

MEM/r