



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 499-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 14 de abril de 2010.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación por concepto de Recarga Prepago en el recibo de noviembre de 2009 (N° C56-00872931).
NUMERO DE RECLAMO	: MHF-341-236819-2009
CICLO DE FACTURACIÓN	: 23
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA MÓVILES S.A
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: TM-F-236819-2009
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>FUNDADO</b>

**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 por concepto de Recarga Prepago en el recibo de noviembre de 2009 (N° C56-00872931), toda vez que desconoce los números a los cuales se efectuaron las recargas.
2. LA EMPRESA OPERADORA en su resolución de primera instancia ha declarado infundado el referido reclamo, señalando lo siguiente:

- (i) Del detalle de llamadas, se observa que el tráfico facturado fue generado y recibido desde el equipo celular de EL RECLAMANTE, sin generar inconsistencia.
- (ii) Conforme se advierte de los registros, EL RECLAMANTE realizó las siguientes recargas:

Numero de celular	Monto de Recarga	Fecha y Hora	Printer
952267002	US\$7.46 o S/. 20.00	01.11.09 / 17:08	A fojas 28, 30 y 33
952215481	US\$7.46 o S/. 20.00	01.11.09 / 17:07	A fojas 29, 31 y 32

- (iii) El abono se hizo efectivo a las líneas antes indicadas, por lo cual las recargas están correctamente facturadas.
- (iv) Del récord histórico de cortes y averías se confirmó que el servicio no registró cortes ni reportes de averías que afecten el normal funcionamiento del servicio y se verificó que el servicio se encontró operativo el día que se solicitó la recarga.

3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su desacuerdo con la resolución de primera instancia, indicando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 58

**EXPEDIENTE N° 499-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

- i. El servicio contratado es de voz y texto.
  - ii. Desconoce los números a los cuales se efectuaron las recargas.
  - iii. Nunca solicitó clave para realizar las recargas.
4. En sus descargos LA EMPRESA OPERADORA señala lo siguiente:
- (i) En el detalle de afiliaciones de Recarga Prepago, obra el registro de las recargas efectuadas el día 01.11.2009 en las líneas telefónicas 952267002 y 952215481, cada una por el importe de US\$7.46.
  - (ii) Los importes recargados, fueron debidamente abonadas en los servicios 952267002 y 952215481, a los cuales se efectuaron las recargas prepago, de acuerdo a lo registrado en la Consulta Integrada de Clientes Prepago, en la que se visualiza los abonos efectuados por el importe de US\$ 7.46 en cada una de las líneas correspondiente a las recargas en cuestión.
5. 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 Telecomunicaciones<sup>1</sup> -en adelante, la Directiva-, mediante Resolución N° 01 de fecha 09 de marzo de 2010, este Tribunal consideró necesario efectuar la ampliación del plazo para mejor resolver.
6. Mediante carta TM-925-AR-084-10 de fecha 31 de marzo de 2010, LA EMPRESA OPERADORA cumple con informar, en atención a la Carta N° 019-TRASU/2010 de fecha 12 de marzo de 2010, sobre el servicio de recargas prepago realizadas desde un celular postpago. Al respecto, señala que el servicio de "Débito de Recargas Prepago" permite a los clientes postpago (línea abierta o modalidad control), efectuar recargas de saldo de S/. 20.00 incluido IGV a más, en la cuenta de otros clientes prepago o modalidad control, y cargarlas en sus próximos recibos de pago más cercanos a la fecha en la cual se solicita la recarga, estando considerado como un concepto adicional diferenciado dentro del recibo sujeto a IGV. Asimismo, indica que los tipos de recargas que pueden elegir los clientes son:
1. Recargas a Solicitud: recargas a otro movistar por única vez y en la fecha que se solicita la recarga.
  2. Recargas recurrentes: recargas mensuales durante un periodo de 06 ó 12 meses consecutivos. En estas recargas el monto solicitado será activado de manera mensual al cliente prepago o modalidad control en la fecha correspondiente al ciclo de facturación del cliente línea abierta o modalidad control que solicita la recarga (incluida la primera activación).

Adicionalmente, LA EMPRESA OPERADORA señala que de acuerdo al artículo 96° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Res. N° 116-2009-CD/OSIPTEL), se ofrece a los clientes la posibilidad de contratar este servicio a través de medios informáticos, que incluyen la utilización de contraseñas y claves secretas, como lo son:

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTELEXPEDIENTE N° 499-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN

- (i) EL IVR \*789: en este caso, el cliente debe marcar el \*789 (IVR), para hacer uso del servicio "Débito de Recargas Prepago". Cuando el cliente llame al \*789, el IVR le solicitará que digite su clave personal, la cual ha debido tramitar previamente en cualquiera de las oficinas autorizadas, caso contrario no podrá hacer uso del servicio. Luego de digitar la clave personal, el cliente puede seleccionar el tipo de recarga (a solicitud o recurrente), ingresar el número y monto a recargar.
- (ii) Ingresando a nuestra página web (Autogestión): en este caso, el cliente ingresa a la página web de movistar, a la sección de "Servicio de Atención Web", y debe encontrar la opción "Débito de Recargas Prepago". Para ingresar a la web de autogestión el cliente utilizará la clave personal. Por este medio igualmente, el cliente puede seleccionar el tipo de recarga (a solicitud o recurrente), ingresar el número y monto a recargar.

Finalmente, LA EMPRESA OPERADORA precisa que ambos mecanismos ofrecen a sus clientes la posibilidad de acceder a este servicio de manera segura, ya que requieren necesariamente el uso de claves que han debido tramitar de manera personal.

7. Sobre el particular, de acuerdo al artículo 96° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>[1]</sup> -Condiciones de Uso- se consideran como mecanismos de contratación a cualquier documento que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, y particularmente a los siguientes:
- (i) Cualquier documento escrito;
  - (ii) Reproducción de audio o video;
  - (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado; o
  - (iv) Marcación para aquellos servicios cuya tarificación sólo se encuentre sujeta al consumo efectivamente realizado.
8. Asimismo, el artículo 98° de las Condiciones de Uso, establece que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales, y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a la empresa operadora.
9. Al respecto, este Tribunal aprecia que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con especificar a través de qué medio EL RECLAMANTE contrató el servicio de "Débito de Recargas Prepago", es decir si las recargas a los números 952267002 y

<sup>[1]</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 499-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

952215481 fueron solicitadas a través del IVR \*789 o vía página web de LA EMPRESA OPERADORA.

10. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con especificar y acreditar la fecha en la cual EL RECLAMANTE tramitó personalmente su clave secreta, desvirtuando de esa manera la afirmación de EL RECLAMANTE en el sentido que nunca solicitó clave para realizar las recargas a los números 952267002 y 952215481.
11. Conforme a los considerandos precedentes, y al no haber sido elevadas las pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, 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 Recarga Prepago en el recibo de noviembre de 2009 (N° C56-00872931) 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, Agnes Franco Temple y Eduardo Díaz Calderón.**

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

GMK/MRG