



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 51

EXPEDIENTE N° 02268-2010/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 01 de junio de 2010.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de Roaming en el recibo de marzo de 2010.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 20
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	: 58356
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-COP-R/OVC-397-10
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO

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 Roaming Internacional en el recibo de marzo de 2010, precisando que no ha utilizado el servicio de roaming para efectuar llamadas y/o acceder a Internet. Adicionalmente, señala que sólo utilizó el equipo celular para tomar fotos.
2. LA EMPRESA OPERADORA en su resolución de primera instancia ha declarado infundado el referido reclamo, señalando lo siguiente:
 - i. Del análisis del detalle de llamadas se puede apreciar que las llamadas realizadas en el periodo materia de reclamo, se efectuaron con total normalidad y continuidad, siendo facturadas correctamente.
 - ii. Que el servicio de Roaming Internacional sólo genera costo cuando utiliza el servicio celular en el extranjero; es decir, al tener el servicio activo y efectuar una salida al extranjero con las líneas otorgadas por LA EMPRESA OPERADORA, así como al efectuar consumos en la misma. En ese sentido, es preciso señalar que si el servicio permanece activo no genera costo alguno mientras se encuentre la línea en Perú; sin embargo, al salir del país con el equipo celular y hacer uso del servicio telefónico, se generan costo por Roaming Internacional.
 - iii. Del Detalle de Comunicaciones se aprecia que EL RECLAMANTE registra diversas comunicaciones utilizando el servicio de Roaming Internacional.
 - iv. Asimismo, en el recibo reclamado y en el detalle de llamadas, se verifica que el servicio fue brindado por LA EMPRESA OPERADORA a través de los operadores T-Mobile/USA, AT&T/ USA, AT&T/ Bermuda y Telcel/México; con los cuales LA EMPRESA OPERADORA tiene un convenio de Roaming que permite al usuario utilizar las redes de otro operador u operadores, en ese sentido las llamadas y mensajes de texto se cotizan según las tarifas de Roaming que envían los otros operadores. Estas tarifas son facturadas por



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02268-2010/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 51-V

minutos y pueden variar en función a la información brindada mensualmente por dichos operadores, la misma que es enviada a través de un reporte de los minutos consumidos en el periodo que hizo uso del Servicio de Roaming los cuales son trasladados a su factura.

- v. Se aprecia que el importe reclamado por S/.420.14 sin IGV, corresponde al cobro que se ha realizado por la posibilidad de utilización en el extranjero de los beneficios brindados por el Servicio Blackberry BIS, el cual le permite la navegación GPRS ilimitada mediante el APN Blackberry.net que pueden ser utilizados con el Servicio de Correo Electrónico, Blackberry Messenger, Blackberry Browser e Internet Browser, al que EL RECLAMANTE se encuentra afiliado, conforme a lo pactado.

3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, reiterando los argumentos presentados en el reclamo. Adicionalmente, indica lo siguiente:

- i. Con fecha 17 de febrero de 2010 viajó a la ciudad de Miami – USA, posteriormente a la ciudad de Key West –USA, Conzumel – MEXICO y recién retornó al Perú, el 7 de marzo de 2010.
- ii. El personal de LA EMPRESA OPERADORA, al revisar el equipo celular, le informó que los tres campos de configuración de Internet no se encontraban activados. En tal sentido, alega que debido a ese problema de configuración se ha generado el cobro adicional reclamado.
- iii. El recibo materia de reclamo tiene como fecha de vencimiento el 31 de marzo de 2010; sin embargo, éste recién llegó a su domicilio el 05 de abril de 2010. No obstante a ello, LA EMPRESA OPERADORA ha informado que la fecha real de vencimiento es el 07 de abril de 2010, tal como figura en el sistema.

4. Sobre el particular, el artículo 6° de la norma de Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -Condiciones de Uso- establece que toda persona tiene derecho a recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

5. El artículo 24° de las Condiciones de Uso establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:

- i. Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente;
- ii. Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
- iii. Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables;

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

EXPEDIENTE N° 02268-2010/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACIÓN

- iv. Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación; y
 - v. Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
6. Complementariamente, el artículo 98° de la normativa señalada establece que la carga de la prueba respecto a la solicitud y/o aceptación de la persona natural o jurídica respectiva de algún servicio público de telecomunicaciones o modificación de términos o condiciones de dicha contratación, corresponde a la empresa que brinda dicho servicio.
 7. Al efecto, el Tribunal considera que a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE, es relevante analizar si, en efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con el requisito establecido en el artículo citado.
 8. En este sentido, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar el Acuerdo para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y anexos de fecha 12 de febrero de 2010, los cuales obran en el expediente de la referencia, en el que se establecen las condiciones de la contratación, verificándose que EL RECLAMANTE cuenta con un Combo BB, el cual es un plan post pago. Asimismo, conforme a la Cláusula Segunda de dicho Acuerdo se establece que el servicio contratado incluye diversos servicios preactivados tales como Roaming Internacional, servicios multimedia de mensajería, Clarodata, GPRS, entre otros, y dependiendo del terminal, lo cual EL CLIENTE declara conocer y aceptar (...).
 9. Al efecto, de acuerdo al Anexo 3 – Combo Blackberry, el cual se encuentra debidamente suscrito por EL RECLAMANTE, establece lo siguiente:

...///

SERVICIO BLACKBERRY BIS:

*El Servicio Blackberry BIS es válido para ser utilizado dentro del territorio nacional y siempre que CLARO cuente con cobertura GPRS/EDGE en la zona en la que se encuentre EL CLIENTE. Cualquier tráfico cursado fuera del territorio nacional (Roaming) se podrá realizar únicamente si existe un acuerdo de Roaming de datos entre CLARO y algún operador del destino visitado por EL CLIENTE, se cobrará como tráfico adicional al **cargo fijo del Combo** y su costo dependerá del destino y el operador extranjero de que se trate.*

Asimismo, cabe precisar que en el referido anexo se establece que:

EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad la información contenida en este documento; y, recibido un original del mismo, dejando constancia de ello mediante su firma en el presente documento.

///...



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



**EXPEDIENTE N° 02268-2010/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

10. En ese sentido, es posible concluir que EL RECLAMANTE fue debidamente informado sobre las características del servicio de Roaming y del servicio Blackberry BIS.
11. Para efectos de analizar si durante el período materia de reclamo se registraron reportes de interrupciones o suspensiones del servicio, es necesario determinar dicho período. En el caso en cuestión, se considerará como tal el periodo comprendido entre el 20 de febrero de 2010 al 19 de marzo de 2010.
12. Sobre el particular, de la información contenida en el expediente², específicamente del "Histórico de Acciones" elevado por LA EMPRESA OPERADORA, no se registra durante el período materia de reclamo, cortes ni suspensiones que hayan perjudicado la operatividad del servicio.
13. Adicionalmente, del análisis del "Detalle de llamadas", se especifican los consumos efectuados a través del servicio Roaming Internacional y servicio GPRS Data, la fecha, la hora, los números de destino y los Kbytes respectivamente, correspondientes al período reclamado; pudiendo apreciarse que el consumo registrado a través del sistema de tasación no ha registrado inconsistencias y que tiene coincidencia entre el consumo registrado y consumo facturado en el período reclamado, por lo que se puede concluir que no se habrían producido problemas o errores en la facturación del consumo impugnado.
14. Al respecto, es oportuno precisar que conforme se advierte del "Detalle de llamadas" no se ha facturado consumos; toda vez que, según el Servicio Blackberry BIS sólo se facturará en virtud de que el tráfico cursado como cargo fijo del Combo y su costo dependerá del destino y el operador extranjero de que se trate. En efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha respetado tal condición por cuanto del recibo materia de reclamo se verifica la facturación de "Cargo Roaming Blackberry" a distintos destinos (USA y México).
15. Finalmente, es importante precisar que el uso del equipo celular es de responsabilidad del abonado, por lo que los consumos que se generen desde su servicio deberán ser asumidos por éste.
16. En consecuencia, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acredita que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica declarar **infundado** 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

² Artículo 20° de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 53

**EXPEDIENTE N° 02268-2010/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

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 **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de Roaming Internacional en el recibo de marzo de 2010 y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 30 de junio de 2010, 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

AFT/GL/SI3

