



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 57649**

**PRESENTADO POR  
LEONARDO GABRIEL TULLUME ARANGOITIA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2020**



**Reconocimiento - Compartir igual  
CC BY-SA**

El autor permite a otros transformar (traducir, adaptar o compilar) esta obra incluso para propósitos comerciales, siempre que se reconozca la autoría y licencien las nuevas obras bajo idénticos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**MATERIA** : Facturación – Roaming Int.

**ENTIDAD PÚBLICA** : OSIPTEL

**NÚMERO DE EXPEDIENTE** : N° 57649

**USUARIO** : Alicia

**EMPRESA OPERADORA** : Claro – América Móvil Perú  
S.A.C.

**BACHILLER** : Leonardo Gabriel Tullume  
Arangoitia.

**CÓDIGO** : 2012513374

CHICLAYO – PERÚ

## **Resumen de Informe de Expediente Administrativo.**

**Leonardo Tullume Arangoitia.**

El presente trabajo, tiene origen en una reclamación interpuesta por una usuaria de la empresa de telecomunicaciones América Movil por una facturación errónea del servicio de Roaming Internacional. El monto reclamado fue s/174.17 soles, cuando ella había solicitado un paquete de 5 días por s/ 30.00 soles. Del mismo modo, según la información que le brindaron, el paquete era limitado y por tal motivo ella aceptó dicha contratación. La decisión, en primera instancia, por parte de la empresa fue de declarar infundado el pedido el reclamo presentado, puesto que, la línea nunca presente bloqueo alguno que pueda interferir en el correcto funcionamiento del servicio prestado, así mismo, pone en manifiesto que toda la información respecto al roaming y los demás datos sobre los planes ofertados, se encuentran en la pagina web de la empresa operadora, además de contar con otros canales de comunicación para que tenga un correcto servicio en cuanto a la información que solicite. Todo ello, desarrollado bajo el marco de las Resoluciones de Consejo Directivo No 047-2015-CD/OSIPTEL y No 138-2012-CD/OSIPTEL. Ante esta negativa, la reclamante presentó un recurso de apelación, y bajo los mismos fundamentos, la empresa operadora hace sus descargos oponiéndose a lo solicitado por la reclamante y reitera lo expuesto en la resolución de primera instancia. Frente a esta disyuntiva, la empresa operadora eleva el expediente al TRASU y este Tribunal emite su decisión final bajo las consideraciones siguientes:

1. La información de los planes de roaming tiene que ser clara y debe indicar, expresamente, la activación por el plazo que el usuario señale y cuando se está en una activación en plazo determinado, además de las condiciones y tarifas a las que este se sujeta.
2. Así mismo, en el acceso al Sistema de Consultas de Tarifas (SIRT) se advierte que el paquete RRC 10 MG no permite realizar consumos adicionales una vez agotado el saldo que este otorga, acreditándose así, la existencia del paquete contratado y se corrobora, además, que la información aseverada por la reclamante tiene fundamento en el cuadro de tarifas que la misma empresa operadora otorgó.

Bajo estas consideraciones, se declaró fundado el recurso de apelación interpuesto por la reclamante y ordena que a partir de la notificación de la resolución del TRASU, la empresa operadora debe anular la facturación o devolver a la reclamante el improte correspondiente a los conceptos reclamados.

En conclusión, en la protección al usuario de las empresas de telecomunicaciones, tiene un papel preponderante el OSIPTEL, ya que resuelve en última instancia las contingencias que surgen en la ejecución del contrato de servicio. Este papel preponderante tiene que ser de tal efectividad que tenga que llegar a investigar las resoluciones que en primera instancia las empresas operadoras tienen, puesto que, siguiendo fundamentos poco motivados, logra dilatar un procedimiento con la finalidad de no dar cumplimiento al derecho del usuario, esto podemos notarlo de una rápida revisión, por parte del organismo supervisor, de las tarifas brindadas por CLARO que terminaron por dar la razón al cliente que se vio afectado por la llegada tardía de la solución a su problema.

## **1. SÍNTESIS DEL RECLAMO**

### **1.1. SÍNTESIS DEL RECLAMO**

Con fecha 27 de Abril del año 2017, Alicia (en adelante, la reclamante), interpone un reclamo ante la Empresa Operadora Claro por mala facturación por el servicio de Roaming Internacional. El monto reclamado fue s/174.17 soles, cuando ella había solicitado un paquete de 5 días por s/ 30.00 soles. Del mismo modo, según la información que le brindaron el paquete era limitado y por tal motivo ella aceptó dicha contratación.

#### **1.2. Fundamentos de hecho:**

- Alicia, argumenta su reclamo, aduciendo que ella contrató el servicio de Roaming Internacional por 5 días, el cual tendría como monto de facturación por dicho servicio el valor de s/30 soles.
- Además de ello, el paquete contratado debía ser limitado y por tal motivo, ella aceptaba realizar la contratación del servicio.

#### **1.3. Medios probatorios:**

La reclamante no presenta medios probatorios con base en el artículo 21º-A del T.U.O de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que establece que el agente encargado o en quien recae la carga de la prueba es la empresa operadora, además de determinar plazos establecidos para brindar información relevante sobre la contratación al usuario.

#### **1.4. Fundamentos de derecho:**

- Artículo 21º-A del T.U.O.(2012)

## **2. SÍNTESIS DE LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

### **2.1. SÍNTESIS.**

La empresa operadora emite su decisión en conformidad con el artículo 61º de la resolución N° 047-2015-CD- Osiptel<sup>1</sup> y establece la conceptualización de cada servicio que brinda, del mismo modo, muestra la contratación y activación del servicio por parte de la reclamante, aseverando que esta conocía las tarifas y por consiguiente, el cobro fue dado de forma legal y correcta.

---

<sup>1</sup> Reglamento para la atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

## **2.2. Hechos y fundamento de la decisión adoptada.**

- Mediante reclamo N° 17381745, de fecha 27/04/17, el reclamante muestra su disconformidad con la facturación efectuada en el recibo N° T001-0462251117, emitido el 14/04/2017 por el importe de S/ 185.17 (CIENTO OCHENTA Y CINCO CON 17/100 SOLES) por concepto de Tráfico de Roaming Internacional.
- La Reclamante alega que interpone dicho reclamo debido a que le ofrecieron por 4 o 5 días el servicio de Roaming Internacional por un valor solo de S/30.00 (TREINTA Y 00/100 SOLES), además que dicho servicio era limitado.
- Respecto a lo reclamado, la empresa operadora, señaló:
  1. Que, dentro del periodo de consulta, la línea de la reclamante no presentó ningún bloqueo que pudiese interferir en el correcto funcionamiento de su servicio.
  2. Según el documento Histórico de Pedidos, la reclamante solicitó la activación del Plan RRC 10MB.
  3. Así mismo, y en concordancia con el acápite anterior, con fecha 27/03/2017, se solicitó la activación del servicio de Roaming Internacional, con lo cual, según la empresa operadora, la reclamante tenía conocimiento de la activación del servicio contratado.
  4. Del mismo modo, la empresa operadora, indica que toda información sobre el roaming, así como las tarifas, se encuentran disponibles en la página [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe), llamando al 123 o solicitándolo en cualquier centro de atención al cliente.

## **3. SÍNTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN**

### **3.1. SÍNTESIS**

Con fecha 15/06/2017, la reclamante interpone recurso de apelación contra la resolución DAC-REC-R/DNC-246722-17 de fecha 24/05/2017, bajo los mismos fundamentos del reclamo, que abrió el camino al presente procedimiento administrativo, llenando el formulario de apelación brindado por la empresa operadora, elevando esta última al TRASU de acuerdo a lo establecido en la normativa pertinente.

#### **4. DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA**

##### **4.1. ARGUMENTOS DE DEFENSA**

- La empresa operadora, señala que en el Acta de Notificación, procedieron a consignar los datos de la fachada del domicilio, así como la de los inmuebles colindantes, todo ello en concordancia con lo establecido en el artículo 38º del Reglamento de Reclamos, misma que fue aprobada mediante resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL (2015).
  - Del mismo modo, señala que, a la verificación del “Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones”, el servicio no mostró ningún bloqueo alguno, de modo que el servicio se utilizó sin inconveniente alguno.
  - Así mismo, del documento “Histórico de Pedidos”, la reclamante, solicitó la activación del servicio de Roaming Internacional, por lo que tiene que asumir la responsabilidad del pago del servicio contratado, ya que se realizó de forma correcta y sin interrupciones.
  - Señaló, además, que de lo verificado del documento “Detalles de Consumos”, la línea del servicio de la reclamante ha generado consumos por Roaming Internacional a través del operador AT&T/USA, consumos que son trasladados a su factura, toda vez que ella misma es la responsable de las llamadas que se realicen desde su teléfono y añade también, la empresa operadora, que no se puede verificar quien usa el servicio, pero si se puede asegurar que los consumos que se realicen, dependen de la línea a la cual fueron atribuidos.
- 
- Añade también que, el titular del servicio, como cliente, al momento de la contratación del servicio, se obligó al pago del mismo durante su ciclo de

facturación, por tanto, el cliente es quien tiene la total responsabilidad de realizar el pago correspondiente.

- Precisa que toda la información respecto a las tarifas y el Roaming Internacional, se encuentran estipuladas y a la luz de todos en su portal web [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe), llamando a la Central de Atención al Cliente, esto es al número 123 ó recurriendo a cualquier Centro de Atención al Cliente de Claro.
- Finalmente, la empresa operadora, señala que todas las tarifas de Roaming Internacional (incluyendo el uso del servicio de datos) se han publicado en el Sistema de Consulta de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL.
- Por todo lo dicho anteriormente, la empresa operadora, solicita al TRASU que declare INFUNDADA la apelación presentada.

## **5. SÍNTESIS DE LA RESOLUCIÓN FINAL**

### **5.1. PRINCIPALES ACCIONES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

- El reclamante interpone un reclamo por la disconformidad en el cobro del servicio de Facturación por Tráfico de Roaming Internacional en el recibo de abril de 2017, en el que indica que contrató un paquete de s/30 soles y además el plan sería limitado y justamente fue por esta última razón que lo contrató.
- La empresa operadora, resuelve en primera instancia y declara infundado el reclamo fundamentando su decisión bajo los siguientes supuestos:
  - a) De acuerdo al Histórico de suspensiones, cortes y reconexiones, el servicio no presentó ningún bloqueo que haya alterado su correcto funcionamiento.
  - b) Mediante el Histórico de Pedidos, se pudo validar que la reclamante solicitó la activación del servicio Plan RRC 10 MB.
  - c) El reclamante solicitó la activación del servicio de Roaming Internacional, con lo cual tenía conocimiento de que dicho servicio se encontraba activo.
  - d) Se verifica que mediante el documento Histórico de Consumos, la reclamante, hizo uso del Roaming Internacional a través del operador AT&T/USA, por consiguiente, el cobro es el que se indica en su recibo.
- El reclamante presentó un recurso de apelación el día 15 de Junio de 2017.

- La empresa operadora, reiteró en sus descargos lo expuesto en la resolución de primera instancia.
- La empresa operadora, eleva el expediente al TRASU el día 21 de Junio de 2017.

## 5.2. FUNDAMENTO DE LA DECISIÓN FINAL

- El artículo 21-A del T.U.O de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, establece que:

*“///...*

*Cuando el abonado solicite la activación del servicio, la empresa operadora deberá informarle respecto a su derecho a elegir el plazo de duración de dicha activación. En estos casos, la empresa operadora deberá indicar al abonado en forma expresa, las siguientes opciones:*

- 1) *Activación por el plazo que este señale, y;*
- 2) *Activación en plazo indeterminado.”*

- El citado artículo precedente, refiere que cuando el abonado solicite la activación del servicio de Roaming Internacional, la empresa operadora debe informar sobre:
  1. Las condiciones de contratación y de uso del servicio de Roaming Internacional (...)
  2. Las tarifas aplicables, para la prestación del servicio por voz, mensajería y/o datos, para destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera.
- Además de ello, el mismo artículo, al que hago referencia en el punto anterior, prescribe que quien tiene la carga de la prueba es la empresa operadora y es a quien le corresponde la entrega de la información al usuario. Así mismo, determina dos formas de entrega, cuando la contratación es de forma presencial, la información debería ser entregada en documento impreso y al momento de esta, y cuando el contrato se realiza de forma no presencial, la empresa operadora tiene que entregar la documentación pertinente dentro de los dos días (2) hábiles de realizada la contratación a un correo electrónico proporcionado por el usuario.

- De la revisión del documento denominado “Histórico de Pedidos”, el TRASU se determina que la empresa operadora debió acreditar cuál fue la información brindada respecto de las características, condiciones, restricciones, periodo de vigencia y tarifas aplicables del paquete de S/30.00 soles, así como también debió elevar el audio de la activación, vía telefónica, del paquete RRC 10MB, a fin de verificar la información brindada al reclamante.
- Sumado a ello, el TRASU, accedió al Sistema de Consultas de Tarifas (SIRT)<sup>2</sup>, en el cual se advierte que el paquete RRC 10 MB no permite realizar consumos adicionales una vez agotado el saldo que este otorga como se puede determinar del siguiente cuadro:
- Por todo lo dicho anteriormente y debido a que la empresa operadora no ha desestimado lo afirmado por el reclamante, el TRASU declara fundado el recurso de apelación interpuesto por el reclamante.

**I. PAQUETES PARA NAVEGAR POR INTERNET ROAMING.**

ZONA TARIFARIA	PAQUETE	MB	SMS	CARGO FLUJO MENSUAL
Zona Claro y Zona Claro Extendida	RRC 10 MB	10 MB	5 SMS	S/ 30.00
	RRC 15 MB	15 MB	10 SMS	S/ 40.00
	RRC 30 MB	30 MB	15 SMS	S/ 70.00
	RRC 50 MB	50 MB	20 SMS	S/ 100.00
	RRC 100 MB	100 MB	25 SMS	S/ 150.00
	RRC 250 MB	250 MB	30 SMS	S/ 350.00
	RRC 500 MB	500 MB	35 SMS	S/ 600.00

ZONA TARIFARIA	PAQUETE	MB	SMS	CARGO FLUJO MENSUAL
Mundo	Mundo 5 MB	5 MB	5 SMS	S/ 140.00
	Mundo 10 MB	10 MB	10 SMS	S/ 270.00
	Mundo 15 MB	15 MB	15 SMS	S/ 350.00
	Mundo 30 MB	30 MB	20 SMS	S/ 750.00
	Mundo 50 MB	50 MB	25 SMS	S/ 1.200.00

**II. Tarifas por Consumo Adicional:** Una vez consumidos los MB del paquete de Internet Roaming, el cliente no podrá seguir navegando. Si el cliente desea continuar navegando por Internet deberá solicitar la activación de un tope de consumo a Atención Roaming o Atención Corporativa. Una vez activado el tope de consumo, se aplicarán las tarifas por MB adicional que se detallan a continuación dependiendo de la zona en la que se encuentre el cliente.

## 6. OPINIÓN ANALÍTICA DEL CASO

<sup>2</sup> Aplicativo de la página web del OSIPTEL a través del cual, los usuarios, pueden consultar planes tarifarios que ofrecen las empresas operadoras para los servicios de telefonía, cable e internet.

## **6.1. SÍNTESIS DE LA SECUENCIA PROCEDIMENTAL**

### **6.1.1. HECHOS**

La reclamante interpone un reclamo contra la facturación emitida por el servicio de Roaming Internacional, aduciendo que contrató un plan de S/30 (TREINTA Y 00/100 SOLES), servicio que le duraría un aproximado de cuatro o cinco días, siendo este de carácter limitado (terminando su servicio cuando se agote el crédito contratado).

### **6.1.2. DESCARGOS Y DOCUMENTOS ADJUNTOS**

La empresa operadora indica, en la resolución de primera instancia y en la absolución de la apelación presentada, que la reclamante tenía conocimiento del plan contratado y del costo porque tiene al alcance dicha información, al igual que todos los clientes, en su página web [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe), en la línea telefónica 123 y en cualquier centro de atención al cliente, así como también por la contratación del servicio al momento de contratarlo (como consta en el Histórico de Pedidos). Del mismo modo, precisa que al no haber ningún bloqueo que pueda interferir en el correcto funcionamiento de su servicio, el cobro se habría realizado de forma efectiva.

La empresa operadora muestra los siguientes documentos adjuntos:

- Detalle de cargos fijos y servicios adicionales.
- Detalle de Tráfico de Roaming Internacional de Llamadas salientes.
- Detalle de Tráfico de Roaming Internacional de Llamadas Recibidas.
- Detalle de Tráfico de Roaming Internacional de Mensajes de Texto Enviados.
- Detalle de Tráfico de Roaming Internacional de Internet.
- Histórico de Suspensiones, cortes y reactivaciones.
- Histórico de Pedidos y;
- Detalle de Consumos.

## 6.2. ANÁLISIS DEL CASO

En el presente caso, podemos denotar un procedimiento administrativo a plenitud, donde un cliente disconforme con la facturación propuesta, hace valer su derecho de reclamo ante la empresa operadora a fin de encontrar solución a su problema. Del mismo modo, podemos denotar la facultad de la empresa operadora de resolver las controversias en primera instancia. Siguiendo esa línea, encontramos a un ente regulador, Osiptel, que tiene la facultad de decidir en una instancia superior sobre la controversia planteada, evidenciando así, la función de resolución de controversias. En el caso en concreto, encontramos una cliente disconforme con la facturación propuesta, evidenciado con el reclamo presentado, y una empresa operadora que muestra una defensa que, en una opinión meramente personal y profesional, busca desvirtuar el contexto, planteando sus descargos sobre temas que no han sido cuestionados y sin abordar el problema existente de fondo, haciendo notar que es una mera respuesta para el cumplimiento de lo requerido por OSIPTEL (respuesta a los reclamos y resolución de controversias suscitadas en el periodo de servicio), bajo las consideraciones siguientes:

- a) La empresa operadora, indica que el servicio brindado no presentó nunca ningún bloqueo ni corte que pueda perjudicar o alterar el correcto funcionamiento del mismo, que el cliente solicitó el plan RRC 10MB como se evidencia en el histórico de pedidos y que se verifica, en el Detalle de Consumos por Roaming Internacional, que hubo uso del servicio. De lo dicho anteriormente y según el formulario de reclamo, el formulario de apelación y el detalle de los hechos en los descargos de la empresa operadora, el tema de fondo no es el incumplimiento del servicio o el mal funcionamiento, o si el cliente contrató o no el servicio, si no, este se basa en el cobro excesivo del mismo, sin valorar lo contratado por el cliente, de modo que, existe una desvinculación entre el primer descargo de la empresa operadora y el tema de fondo.

- b) Así mismo, la empresa operadora, indica que toda la información sobre el servicio se encuentra en su página web, llamando al 123 o solicitando información en cualquier Centro de Atención al cliente. El TRASU de Osiptel, realizando una mínima investigación, accedió al Sistema de Consultas de Tarifas (SIRT), en el cual verificó que el servicio contratado efectivamente no permitía realizar consumos adicionales una vez agotado el saldo que otorga. Evidenciando así que, la empresa operadora, lejos de mostrar un control efectivo de sus tarifas y la información que muestra, busca desvirtuar el contexto y dilatar el procedimiento, negándole el acceso rápido a una solución justa al cliente.
- c) Del mismo modo, según el artículo 21º-A del T.U.O.(2012) , de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones, menciona que podemos determinar que el que tiene la carga de la prueba es la empresa operadora, la cual debe evidenciar cuál fue la información brindada respecto de las características, condiciones y todo lo concerniente al plan contratado. En esa misma línea, la empresa operadora, debió adjuntar a sus descargos la grabación de la llamada o la copia de la información emitida al cliente, a fin de respaldar sus aseveraciones.

## **7. DESCRIPCIÓN DEL ORGANISMO REGULADOR ENCARGADO DE LA PROTECCIÓN AL USUARIO, EN FUNCIÓN A LA ESTRUCTURA Y EL ROL DEL ESTADO**

A lo largo del siglo XX, Latinoamérica comienza a desarrollar una transformación en su economía, donde el Estado tiene un rol regulatorio frente a la liberación de diferentes sectores del mercado, esto producto de la privatización de diferentes empresas estatales y el otorgamiento de las concesiones de los servicios que se brindaban (p.ej. las telecomunicaciones), así como también la transferencia a los privados de la realización de obras públicas de infraestructura (p.ej. carreteras). El efecto de la transformación (del ilimitado accionar estatal) a la privatización del mercado, fue la creación de organismos reguladores, inspirado en los modelos de países anglosajones, todo esto con la finalidad de no permitir prácticas de competencia desleal o acciones que menoscaben los derechos de los usuarios, protegiéndolos frente a situaciones de acaparamiento de mercado y control de precios (p.ej. monopolios), además de asegurarse que las empresas privadas otorguen un correcto y efectivo servicio al connacional, asegurando el desarrollo efectivo y la protección de los derechos de las personas.

El Estado se encuentra con una imperiosa necesidad de creación de estos organismos reguladores, por tal motivo, desarrolla y aprueba la Ley N° 27332 “Ley Marco de Organismos reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos”, mediante el Decreto Supremo N° 032-2001- PCM, donde establece el orden jerárquico donde se encuentran dichos organismos (adsritos a la Presidencia de Consejos de Ministros), donde les otorga funciones de supervisión, regulación, fiscalización, de sancionar, de resolver controversias entre empresas y reclamos de usuarios.

Mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (2012), el cual, en su artículo 76°, establece el funcionamiento del Organismo Supervisor de la Inversión en Telecomunicaciones – OSIPTEL. Dicho organismo regulador es el encargado de supervisar la inversión privada en el sector de telecomunicaciones y debe incrementar la competencia en el mercado de telecomunicaciones, además de impulsar y promover el acceso universal, de todas las personas, a los servicios de telecomunicaciones, además de orientar a los usuarios y proteger sus derechos, buscando una eficiente tarea de transparencia en sus funciones, las cuales son:

- a) Función de supervisión, OSIPTEL tiene la obligación de supervisar el efectivo comportamiento de las acciones de los concesionarios del servicio de telecomunicación.
- b) Función de regulación, porque OSIPTEL determina las tarifas de los servicios que brindan las empresas operadoras de telecomunicación.
- c) Función normativa, ya que OSIPTEL podrá emitir normas que mantengan un ambiente libre y de leal competencia entre los prestadores de servicios, así como de regular el comportamiento de las empresas operadoras con el fin de asegurar el correcto servicio que se brindará al usuario, no solo en el uso del servicio sino también, en la solución de las controversias y reclamos.
- d) Función fiscalizadora y sancionadora, ya que tiene la obligación de supervisar la calidad del servicio brindado e imponer las sanciones por incumplimiento de las normas legales establecidas.
- e) Función de resolución de Controversias, puesto que, tiene la capacidad de resolver las controversias que se suscitan entre las empresas y;
- f) Función de solución de reclamos, por su capacidad y facultad de resolver los reclamos presentados por los usuarios frente al servicio brindado por las empresas operadoras.

Como toda entidad que actúa bajo el dinamismo de la sociedad y la tecnología, OSIPTEL no ha sido ajeno a las dificultades sociales y tecnológicas que emergen de su propia naturaleza de regulación y de ello han nacido deficiencias que con el paso del tiempo han ido subsanando, desde una adaptación a las necesidades sociales de una población cada vez más exigente, hasta su propia estructura orgánica; naciente de una cultura política que muchas veces actúa bajo intereses personales.

## **8. PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS APLICABLES AL PRESENTE CASO**

### **8.1. Principios Administrativos Generales**

Los Principios Administrativos Generales, son la piedra angular o la base en la cual se sostiene la Administración Pública y que va a encaminar el correcto funcionamiento, no solo de los agentes que realizan la función pública, si no también de todo el sistema administrativo general. Estos principios van a ser los parámetros de actuación y de limitación de la actuación de la administración pública, además de asegurar la protección y permite el efectivo acceso de los administrados.

### 8.1.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD

Como bien indica, el Título Preliminar de la Ley N° 27444, en su artículo IV<sup>3</sup>, las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la constitución, la normativa y el derecho en general, desarrollando sus actividades en cuanto a las facultades que la ley le otorga o le atribuye, persiguiendo los fines para los que fueron atribuidas estas prerrogativas. (Ley 27444, 2001, art. IV, inc.1). En base a este actuar, es que determino que es un el principio de mayor relevancia, puesto que, va a determinar una acción que asegure el cumplimiento efectivo de las acciones que va a desarrollar, así como también, imponer limitaciones al poder que ostenta.

Como indica Beladiez<sup>4</sup> La Administración Pública está sujeta a la ley, que debe ser entendida como norma jurídica que ha sido emitida por quien representa al pueblo en una democracia, esto es, el parlamento.

De lo dicho anteriormente, y en concordancia con Ochoa<sup>5</sup>, encontramos que la administración está sometida al derecho, y es este quien habilita sus acciones porque están subordinadas a la ley.

En el presente caso, podemos notar el principio de legalidad al carácter de obligatoriedad del cumplimiento de resolución de los conflictos en primera instancia por parte de la empresa operadora y la efectividad del desarrollo de las funciones de OSIPTEL.

### 8.1.2. PRINCIPIO DE DEBIDO PROCEDIMIENTO

El debido procedimiento, asegura, para los administrados, el gozar de los derechos y obligaciones que determinarán el cumplimiento objetivo del denominado debido procedimiento, dentro de los que podemos encontrar a la exposición de sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, así como también al una decisión debidamente motivada y objetivamente fundada en el derecho aplicable al caso en concreto. (Ley 27444, 2001, art. IV, inc.2).

Del mismo modo, encontramos en este principio, al derecho que tienen los administrados a acceder a su expediente, refutar los cargos imputados y a

---

<sup>3</sup> Artículo IV, inciso 1, literal 1.1 del título preliminar del TUO.

<sup>4</sup> Beladiez Rojo, Margarita, "La vinculación de la Administración al Derecho", en Revista de Administración Pública, N°153, Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 2000.

<sup>5</sup> Ochoa Cardich, "Los principios generales del procedimiento administrativo", art. Cit., p. 53.

obtener una decisión razonable, proporcional, en un plazo razonable y a impugnar las decisiones que les afecten.

Dentro de las diferencias existentes entre el proceso judicial y el procedimiento administrativo, en cuanto al debido procedimiento, encontramos que las instancias administrativas carecen de la posibilidad de inaplicar una norma legal a un caso concreto, facultad que sí posee la judicatura, a esta le llamamos control difuso.

### 8.1.3. PRINCIPIO DE IMPULSO DE OFICIO

En mérito a este principio, los funcionarios públicos encargados del procedimiento administrativo, deben impulsar y dirigir el procedimiento de oficio, realizando los actos pertinentes para esclarecer la controversia y emitir la resolución con una decisión acorde con el caso en concreto. Así mismo, este principio, alude a la dirección del procedimiento, que corresponde a las autoridades pertinentes y debe aplicarse dentro de las limitaciones que la ley le impone.

La ley N° 27444 (2006), indica que, al igual de lo que sucede en sede judicial, la administración pública debe aplicar la norma al caso en concreto, a pesar que esta no haya sido citada o invocada, incluso a pesar que dicha cita sea errónea. Así mismo, la autoridad administrativa, debe adoptar las medidas oportunas para evitar el entorpecimiento o demora que termine generando menoscabo al administrado, dejando de lado diligencias innecesarias o acciones que puede realizar la propia administración mediante sus propios sistemas.

La autoridad administrativa, tiene la facultad, también, de establecer la apertura al expediente en los casos que crea oportuno, así como de ordenar la actuación de pruebas que, según su criterio, resulten pertinentes para esclarecer la controversia, es por este motivo que esta facultada para pedir informes y dictámenes que será de fundamento para la resolución del caso en concreto. Otra acción que se incluye dentro de este principio, es la de remover obstáculos que impidan la tramitación debida del procedimiento, por ello, apoyándose de las herramientas que necesite, desarrollará el caso con la celeridad que la norma le determine.

#### 8.1.4. PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD

En base a este principio, denoto que las decisiones de la autoridad administrativa, cuando en base a sus facultades y atribuciones, creen obligaciones, califiquen faltas, impongan sanciones o establezcan limitaciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los parámetros de la norma y principalmente aplicando una debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos a tutelar, desarrollando una actividad consciente para la decisión a la que se va a adoptar, como bien lo establece el T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en su artículo IV<sup>6</sup>.(Ley 27444, 2001, art. IV, inc.4).

#### 8.1.5. PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD

La ley N° 27444 (Ley del procedimiento Administrativo General) incluye a este principio, del cual se desprende tres criterios, el de idoneidad, necesidad y ponderación. Siguiendo esa línea, resulta importante denotar las decisiones que son adoptadas por la Administración Pública, tienen que ser dirigidas según lo perseguido por la norma, puesto que, es la ley quien va a imponer los límites de esta decisión, además de estar basada en un criterio de ponderación entre el hecho que motivo al procedimiento y la medida adoptada. Así mismo, se requiere también, que a pesar que existan múltiples limitaciones al momento de la toma de la decisión, la Administración Pública, elija la menos gravosa en cuanto al derecho del administrado. Finalmente, el nivel de afectación debe estar en estrecha concordancia con la obtención del fin perseguido en el procedimiento administrativo.

---

<sup>6</sup> Art. IV, inciso 1 literal 1.4 del título preliminar del TUO

#### 8.1.6. PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD

Este principio de imparcialidad, es el resultado de la aplicación, también, de nuestra carta magna, puesto que en ella se determina o establece un mandato de igualdad material o de no discriminación que va a encaminar que el desarrollo del procedimiento administrativo no se parcialice por motivos discriminatorios o de otra índole. Así mismo, este principio desarrolla que solo puede establecerse una diferencia basada en criterios objetivos y razonables, evitando en todo momento, colocarse en una posición que le afecte a tener una visión objetiva del caso en concreto.

Siguiendo esa línea, las autoridades administrativas deben actuar otorgándoles a los administrados un tratamiento de tutela igualitaria, a pesar de que es ella misma juez y parte, para que pueda resolver conforme al ordenamiento jurídico y persiguiendo la finalidad de atender el interés general.

#### 8.1.7. PRINCIPIO DE INFORMALISMO

El principio de informalismo, como bien acota Morón Urbina, las normas del procedimiento deberían ser interpretadas en forma favorable al administrado y la decisión final sobre las pretensiones de esto, de modo que los derechos que los administrados no se vean afectados por aspectos formales que podrían subsanarse en el procedimiento. Ello implica, que la aplicación de la norma, incluida en el procedimiento administrativo tiene que estar enfocada en el favorecimiento, en cuanto a la interpretación, para el administrado y como esta será el fundamento de la decisión a tomar, esta tiene que estar acorde con asegurar o tutelar el derecho del administrado, sin dejar de lado el cumplimiento de la finalidad del procedimiento.

#### 8.1.8. PRINCIPIO DE PRESUNCION DE VERACIDAD

Este principio implica que, en el procedimiento administrativo, los documentos presentados y las declaraciones dadas por el administrado, responde a la verdad que ellos afirman y por ende, se presume la veracidad de lo aseverado por ellos. (Ley 27444, 2001, art. IV, inc.7).

De esta manera, se traslada al administrado la responsabilidad respecto de la verificación previa de la veracidad de la documentación, se libera a la Administración de una parte sustancial de la carga que genera dicha verificación y a la vez se facilita a los particulares la interacción con la autoridad administrativa. El efecto procesal generado consiste en la asignación de la carga de la prueba de la invalidez de la documentación a la administración en favor del administrado. Cabe señalar, sin embargo, que esta presunción evidentemente admite prueba en contrario, configurándose como una presunción legal relativa.

#### 8.1.9. PRINCIPIO DE BUENA FE PROCEDIMENTAL

En este principio, encontramos una similitud muy acentuada no solo con el proceso judicial, si no también, en la contratación en general, puesto que, los administrados deben actuar en respeto mutuo, en base a la colaboración y un actuar de buena fe procedimental, cumpliendo sus deberes en el procedimiento.

Este principio también es muy importante para el administrado ya que va a otorgarle al administrado la confianza de un desarrollo procedimental correcto, reconociendo los derechos a favor del administrado, pero también en la imposición de los deberes a cumplir.

#### 8.1.10 PRINCIPIO DE CELERIDAD

Cuando nos referimos a principio de celeridad, debemos entenderlo como la actuación de tramitación, de los que participan en el procedimiento administrativo, de forma dinámica, elevando los estándares de impulso al máximo, que incluyan meros retrasos de forma que dificulten su tramitación con la finalidad de obtener una decisión en el tiempo razonable. Siguiendo esta línea, este principio tiene una estrecha relación con el de tiempo razonable, puesto que la unión de ambos logrará una decisión razonable en el tiempo establecido o en el menor tiempo posible. (Ley 27444, 2001, art. IV, inc.9).

#### 8.1.11 PRINCIPIO DE EFICACIA

En el desarrollo de este principio, encontramos que los que guían e impulsan el procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el desarrollo efectivo de la finalidad del acto procedimental, dejando de lado formalismos que no tengan estrecha vinculación con la validez y existencia de la decisión, además de evitar acciones que disminuyan las garantías que ostentan los administrados y mucho menos con actos que le causen indefensión (Ley 27444, 2001, art. IV, inc.10).

#### 8.1.12. PRINCIPIO DE VERDAD MATERIAL

Este principio establece que, en mérito del desarrollo del procedimiento administrativo, la administración pública, debe verificar exhaustivamente los hechos que serán usados como motivo para sus decisiones. En esa misma línea, cabe resaltar que a fin de cumplir con este principio, la administración debe adoptar medidas provatorias necesarias, ajustadas a ley, aún cuando no sean propuestas por el administrado, con la finalidad de lograr una verdad material efectiva.

### 8.1.13. PRINCIPIO DE SIMPLICIDAD

En el principio de simplicidad, observamos la exigencia de que los tramites que deben realizarse en el procedimiento administrativo, desde su inicio hasta el final, deben ser sencillos, eliminando, en lo máximo posible, toda la complejidad que resulte ser innecesaria, es decir, solo deberían aplicarse los requisitos que son exigidos para cumplir la finalidad del procedimiento, debiendo estos ser racionales y proporcionales.

Dicho principio, tiene la cualidad de evitar alguna afectación por la imposición de cargas no relevantes o elementales para los administrados, es por ello que toda complejidad innecesaria debe ser totalmente dejada de lado por parte de la Administración Pública y debe orientarse a no imponer costos que generen menoscabo económico.

Estos gastos, trasladados al administrado, deben ser proporcionales y racionales al procedimiento al que se sumergen las partes y los medios utilizados para el cumplimiento del fin del procedimiento administrativo tiene que guardar proporcionalidad en cuanto a las herramientas de uso y los costes que estos generen.

## 8.2. **Principios Administrativos Generales Aplicables al presente caso.**

Dentro de nuestro caso, podemos observar que se aplican los siguientes principios:

8.2.1. Principio de Legalidad. – En el presente caso de estudio, podemos denotar la existencia de la aplicación de este principio cuando la reclamante no expone prueba alguna en mérito al artículo 21º-A del T.U.O de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en la que traslada la carga de la prueba a la empresa de telecomunicaciones por estar en una posibilidad mayor en la relación contractual. Del mismo modo cuando el OSIPTEL, hace uso efectivo de sus atribuciones en base a lo estipulado por la normativa.

8.2.2. Principio de debido proceso. – En mérito a este principio, vemos su aplicación desde el acceso que tuvo la reclamante al procedimiento y las facilidades que la empresa operadora le otorgó para que pueda expresar sus argumentos, aunque el formulario de reclamación resulte ineficiente para expresar a totalidad su argumentación. Del mismo modo, encontramos que se cumplieron los plazos establecidos por la normativa. No

encontramos, en mérito a este principio, la actuación de buena fe por parte de la empresa operadora ya que a pesar que en las tarifas que expone, no le da la razón al usuario, cosa que el OSIPTEL si muestra y es el fundamento que termina inclinando la balanza hacia la reclamante.

- 8.2.3. Principio de Razonabilidad. – Vemos la aplicación de este principio en la decisión del OSIPTEL, al tomar una decisión fundamentada específicamente en lo que la empresa operadora ha mostrado y promociona en el Sistema de Consulta de Tarifas y es en mérito a ello que da una decisión razonable y proporcional.
- 8.2.4. Principio de proporcionalidad. – Notamos la aplicación de este principio en la decisión de OSIPTEL cuando declara fundado el reclamo del usuario y afirma que se ajusta a derecho ya que la empresa operadora le ofertó al usuario un plan que luego no le haría valer. Es por ello, que la decisión del no cobro de este monto excesivo resulta inválido y obliga a la empresa operadora a que no efectúe mas el cobro del mismo.
- 8.2.5. Principio de buena fe procedimental. – Este principio se evidencia en la actuación del usuario pero no en la empresa operadora, ya que de las respuestas y descargos de esta última, se nota una acción de desvirtua el tema de fondo y de dilatar el procedimiento a fin de no darle la razón al usuario, aunado a ello, la falta de acción probatoria de quien tiene la carga de la prueba, ya que no proporciona la grabación del audio cuando se contrata el plan y mucho menos evidencia la tarifa que se le pretendía hacer pagar al usuario.
- 8.2.6. Principio de eficacia. – Lo notamos específicamente en la decisión de el OSIPTEL, ya que cumple con la finalidad del procedimiento administrativo y salvaguarda los derechos tutelados por el Estado para con el usuario y consumidor, ya que de pone en manifiesto todas las herramientas a su alcance para una correcta decisión y evidencia de ello es la consulta en el Sistema de Consulta de Tarifas.
- 8.2.7. Principio de Celeridad. – Los plazos fueron cumplidos a cabalidad, en cumplimiento de lo dispuesto por la norma, evitando dilaciones por aspectos formales que no incidirían en la decisión final, es ejemplo de ello, el que se le haya brindado a la empresa operadora formularios para mostrar su posición y argumentos para validar su pedido.

## 9. CONCLUSIONES

En la protección al usuario, de las empresas de telecomunicaciones, tiene un papel preponderante el OSIPTEL, ya que resuelve en última instancia las contingencias que surgen en la ejecución del contrato de servicio. Este papel preponderante tiene que ser de tal efectividad que tenga que llegar a investigar las resoluciones que en primera instancia las empresas operadoras tienen, puesto que, siguiendo fundamentos poco fundamentados, logra dilatar un procedimiento con la finalidad de no dar cumplimiento al derecho del usuario, esto podemos notarlo de una rápida revisión, por parte del organismo supervisor, de las tarifas brindadas por CLARO que terminaron por dar la razón al cliente que se vio afectado por la llegada tardía de la solución a su problema.

La carga de la prueba la tienen las Empresas Operadoras, siguiendo un criterio de balance entre estas y los usuarios, ya que son los llamados a ejecutar las formalidades solicitadas por la norma, añadiendo, además, un carácter de mayor manejo de la información y base de datos.

El Organismo Supervisor de las Telecomunicaciones, fundamenta sus funciones en alcanzar un interés general, que es el cumplimiento efectivo de la protección de los usuarios y la infraestructura que las empresas operadoras deben de tener para brindar un correcto servicio a sus contratantes.

El dinamismo del derecho y las nuevas tecnologías conlleva a que día a día el OSIPTEL supere las deficiencias que se presentan en el ejercicio de sus funciones y eso podemos notarlo en la reglamentación de nuevas formas de brindar el servicio, como por ejemplo el servicio de Roaming, que, por la necesidad de interconexión entre personas de diferentes países, se implanten nuevas tarifas que se vean viables para los usuarios.

Los principios generales del procedimiento administrativo, tienen que ser asegurados desde el inicio del procedimiento en primera instancia, evitando dilataciones y demoras ilegítimas. En mérito a ello, las empresas operadoras, deben establecer mejoras para la resolución de los conflictos que se suscitan en la ejecución del contrato de servicio.

Del Derecho comparado podemos denotar la protección al usuario y la necesidad de una reglamentación efectiva para lograr asegurar el interés general. A diferencia de nuestra región internacional, en España cuentan con la Unión Europea, en la que se desarrollan reglamentos generales de aplicación obligatoria para todos los miembros de la comunidad, aperturando así un abanico de protección en diferentes estados para sus habitantes, estableciendo un carácter de predictibilidad en las decisiones de juzgados y tribunales administrativos que aseguran una mayor protección a los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Área de Estudios Económicos del Indecopi (2000). *Impulsando la simplificación administrativa: un reto pendiente. Documento de Trabajo N° 002-2000*. Lima: Editora Perú.351/I59 .Recuperado de <https://cutt.ly/PhfjFzZ> [Consulta: 06 de mayo de 2020].
- Beladiez, M. (2000). “La vinculación de la Administración al Derecho”, en *Revista de Administración Pública, N° 153, Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 2000*. Recuperado de <https://cutt.ly/AhfjSQS> [Consulta: 23 de julio de 2020].
- Constitución Política del Perú [Const.].(1993).Recuperado de <https://cutt.ly/nhfjPBB> [Consulta: 07 de mayo de 2020].
- García de Enterría, E. y Fernández, T.(2017). *Curso de Derecho Administrativo*. Madrid: Civitas, p. 444. [Consulta: 15 de abril de 2020].
- Jegouzo, Y. (1994). *El derecho a la transparencia administrativa: el acceso de los administrados a los documentos administrativos. Documentación Administrativa, (239)*. Recuperado de <https://cutt.ly/9hfjORi> [Consulta: 22 de setiembre de 2020].
- Morón, J.C.(2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. LIMA. Gaceta Jurídica*. Recuperado de <https://cutt.ly/bhfjR37> [Consulta: 14 de abril de 2020].
- Ochoa, C. (2003). “Los Principios Generales del Procedimiento Administrativo”. En: *Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general. Ley N.° 27444. Lima: ARA, 2003*. [Consulta: 07 de setiembre de 2020].
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (2007). *TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones*. Recuperado de <https://cutt.ly/DhfjEtp> [Consulta: 15 de junio de 2020].
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (2012). *Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL*. Recuperado de <https://cutt.ly/XhfjY4L> [Consulta: 12 de mayo de 2020].
- Zegarra, D. (2011). *La Estabilidad Orgánica como Garantía de la Independencia de la Administración Reguladora: El Caso del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones- OSIPTEL (1993-2010)*. *Derecho & Sociedad, (36), 79-85*. Recuperado de <https://cutt.ly/NhfjQxl> [Consulta: 11 de julio de 2020].

**ANEXOS.**

- **FORMULARIO DE RECLAMO.**

**FORMULARIO DE RECLAMO** NUMERO DE RECLAMO: 17381745

**Datos del usuario**

Nombres del usuario			
Apellidos del usuario			
Tipo de Documento de Identidad	DNI	Nro. de documento de identidad	
Dirección			
Distrito	CERCADO DE LIMA	Provincia	LIMA
Departamento	LIMA		
Autorizó ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)			
N° de servicio público móvil (opcional)			

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante	
Apellidos del representante	
Tipo de Documento de Identidad	Nro. de documento de identidad

Adjuntar el documento que acredite la representación.

**Datos del Reclamo**

Empresa	América Móvil Perú S.A.C.
Servicio	ROAMING
N° ó código del servicio del contrato de abonado	
Monto reclamado	174.17

Marca con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada.

FACTURACIÓN: adjuntar recibo(s) o comprobantes de pago objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:

No. del recibo	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento
REC T001-0462251117	14/04/2017	05/05/2017

Cargos adicionales:

- Cargo fijo
- Minutos adicionales
- Plan tarifario y límites de consumo
- Llamadas de Larga Distancia Nacional (\*)
- Llamadas de Larga Distancia Internacional (\*)
- Roaming
  - Asignación de minutos en servicios prepago
  - Otros

BAJA O DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO

CALIDAD E IDONEIDAD - INTERNET

CALIDAD E IDONEIDAD - SERVICIOS BÁSICOS

CALIDAD E IDONEIDAD - SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

CALIDAD E IDONEIDAD - SERVICIOS EMPRESA

CAMBIO DE NÚMERO / LOCUCIÓN

COBRO DE SERVICIO

CONTRATACIÓN NO SOLICITADA

DESACUERDO CON EL BLOQUEO DE EQUIPO

DESBLOQUEO O RESTRICCIÓN DE EQUIPO

FALTA DE CONSENTIMIENTO PARA LA PORTABILIDAD

FALTA DE ENTREGA RECIBO/ FACT DETALLADA

INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO

INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES DEL SERVICIO

INSTALACIÓN O ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

MIGRACIÓN / CAMBIO DE PLAN TARIFARIO

NEGATIVA A ACEPTAR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

NEGATIVA A CONTRATAR (CLIENTES Y NO CLIENTES)

**FORMULARIO DE RECLAMO** NUMERO DE RECLAMO: 17381745

<input type="checkbox"/>	NEGATIVA A REALIZAR BLOQUEO DE LÍNEA/EQUIPO
<input type="checkbox"/>	OTROS
<input type="checkbox"/>	PORTABILIDAD POR OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO
<input type="checkbox"/>	RECHAZO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD
<input type="checkbox"/>	SUSPENSIÓN, CORTE O BAJA INJUSTIFICADA
<input type="checkbox"/>	SUSPENSIÓN, CORTE O BAJA SIN MONTO EN DISPUTA
<input type="checkbox"/>	TARJETA DE PAGO FÍSICA O VIRTUALES
<input type="checkbox"/>	TRASLADO DEL SERVICIO
<input type="checkbox"/>	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (\*), de ser posible indicar los números telefónicos que se desconocen. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

cliente desconoce el adicional del roaming internacional, debido a que le ofrecieron un paquete y acepto pero por 4 o 5 días por 30 soles y le indicaron que era limitado, no le mencionaron que ese paquete variaría insistió en que si era limitado indica que le mencionaron que si es por ello que acepto.

Archivos Adjuntos:

*[Firma]*

Fecha: 27/04/2017  
 Punto de Atención: CAV CENTRO CIVICO  
 Código de Agente: V800365  
 Nombre de Agente: Cesar Seclen

**RECIBIDO**  
 FECHA: 27/04/2017  
 CAV - CENTRO CIVICO | Sapia  
 ASesor: [Firma]  
 FIRMA: [Firma]  
 La recepción del documento se indica con esta fecha, salvo que se indique lo contrario en el momento de la recepción en el punto de atención y monto de la tarifa para el servicio internacional.

*[Firma]*  
 Sharon Villalpando Guevara  
 Supervisora de CAV  
 CORPORACIÓN SAPIA S.A.

- RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA.



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
Órgano de Resolución en Primera Instancia

**DAC-REC-R/DNC-246722-17**

Lima, 24 de mayo de 2017

Señora (ita):

[Redacted name and address]

**Ref.:** Lucanas Con Grau

Lima

Lima

Lima

Teléfono : [Redacted]

Reclamo : 17381745

De nuestra mayor consideración:

Aprovechamos la oportunidad para hacerle llegar nuestros más cordiales saludos y al mismo tiempo dar respuesta a su reclamo N° 17381745, en el cual nos manifiesta su inconformidad con el importe de S/ 185.17 sin IGV, incluido en el recibo N° T001-0462251117 emitido el 14.04.2017 por concepto de Roaming Internacional; toda vez que indica no estar de acuerdo con los cargos generados por el servicio de roaming.

Asimismo, es posible apreciar en el documento Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones, que dentro del periodo de consulta su línea no presentó ningún bloqueo que pudiese interferir en el correcto funcionamiento de su servicio.

Por lo tanto, es preciso indicar que se validó mediante el documento Histórico de Pedidos que con fecha 28.03.2017 Ud. solicitó la Activación del Plan RRC 10 MB.

A su vez, se validó mediante el documento Histórico de Pedidos que con fecha 27.03.2017 solicitó la activación determinada del servicio de Roaming Internacional, con lo cual tenía conocimiento de que el servicio lo tenía activo. Asimismo, se le brindó toda la información correcta acerca del servicio que estaba contratando.

América Móvil Perú S.A.C.  
Av. Nicolás Arriola 480, Torre Corporativa  
Santa Catalina, La Victoria – Lima 13  
claro.com.pe



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
Órgano de Resolución en Primera Instancia

Sobre el particular, le informamos que el servicio de Roaming Internacional es una facilidad que solo será facturada, cuando usted decida hacer uso del mismo, para lo cual, es imprescindible que el servicio contratado con Claro salga del país; y es justamente por esta última razón que inclusive la normativa de OSIPTEL permite que los consumos a incluirse en la facturación sea hasta en un máximo de seis meses, hecho que evidencia que es imposible que estos consumos, sean considerados dentro de su saldo otorgado por su cargo fijo mensual contratado, sino que su facturación sólo puede hacerse de forma adicional.

Dicha información, como lo indicamos líneas arriba, puede ser enviada por el operador hasta en un plazo de seis meses sin necesidad de emitir un recibo especial por el concepto de Roaming Internacional, según lo establecido en el Artículo 36° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución N° 138-2012/CD-OSIPTEL.

Habiendo aclarado que la información respecto a tarifas y al funcionamiento de la facilidad del Roaming Internacional siempre estuvo a su disposición, le informamos que hemos verificado en el documento Detalle de Consumos, durante el periodo materia de reclamo, no se encontró ninguna inconsistencia del mismo.

Al respecto, se verifica en su Detalle de Consumos que durante el período cuestionado, su línea ha generado consumos por Roaming Internacional a través del operador AT&T/USA con el cual Claro tiene convenio con el servicio de Roaming que permite al usuario utilizar las redes de otro operador u operadores. En ese sentido, sus llamadas, mensajes de texto y descargas de Kbps se cotizan según las tarifas de Roaming que ellos nos hacen llegar; las mismas que nos envían a través de un reporte de los minutos consumidos en el período que hizo uso del servicio de Roaming, los cuales son trasladados a su factura, toda vez que usted es el único responsable de las llamadas que se realicen desde el teléfono puesto que no es posible verificar quien utiliza su servicio, si se puede asegurar que los consumos fueron realizados a través de su línea 997889628.

Cabe precisar que toda la información de Roaming así como las tarifas, se encuentran disponibles en nuestra página [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe), llamando al 123 o en cualquier centro de atención al cliente.

Sin perjuicio de ello, es pertinente señalar a partir del 06.01.2013, todos los clientes del servicio de telefonía móvil de América Móvil Perú S.A.C. accederán al Control de Consumo de Internet Roaming, a través del cual se asignará un tope de MB a cada tipo de cliente para el consumo en Roaming según la Zona (Exclusiva / Resto del Mundo) en la que se encuentre, siendo de aplicación los siguientes términos y condiciones:

América Móvil Perú S.A.C.  
Av. Nicolás Arriola 480, Torre Corporativa  
Santa Catalina, La Victoria – Lima 13  
[claro.com.pe](http://claro.com.pe)



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
Órgano de Resolución en Primera Instancia

- **Cuotas o topes de Internet Roaming:** las cuotas o topes de Internet Roaming determinan el consumo máximo para navegación en cada zona según el tipo de cliente, luego del cual el cliente deberá brindar su autorización para continuar navegando por una cuota adicional con el mismo tope. Se pone a su disposición el Tarifario vigente para Internet Roaming a partir del 06.01.2013.

Tipo de Cliente	Red Roaming Claro (PRC) (1)			Zona Mundo (2)		
	Tope (MB's)	S/. por 10 KB (Incl. IGV)	Cargo Máximo* Total en S/. (Incl. IGV)	Tope (MB's)	S/. por 10KB (Incl. IGV)	Cargo Máximo* Total en S/. (Incl. IGV)
Corporativo (I)	50 MB	S/. 0.15	S/. 768.00	30 MB	S/. 0.30	S/. 921.60
Masivo (II)	25 MB	S/. 0.15	S/. 384.00	15 MB	S/. 0.30	S/. 460.80

Referente al recibo reclamado se procede a generar los siguientes cobros por roaming internacional:

- Tráfico de roaming internacional - llamadas salientes 997889628, por un importe de S/.67.80 sin IGV.
- Tráfico de roaming internacional - llamadas recibidas 997889628, por un importe de S/.13.54 sin IGV.
- Tráfico de Roaming Internacional -Mensajes de Texto Enviados 997889628, por un importe de S/.4.25 sin IGV.
- Tráfico de Roaming Internacional – Internet de 997889628 por un importe de S/ 99.58 sin IGV.

Recordarle que nuestra empresa cuenta con la obligación de poner a disposición de los clientes el servicio de las líneas contratadas siendo potestad del cliente la utilización del saldo asignado.

En este sentido, producto del análisis de los medios probatorios y de conformidad con lo establecido en las Resoluciones de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias le informamos que su reclamo ha sido declarado **Infundado** en Primera Instancia:

América Móvil Perú S.A.C.  
Av. Nicolás Arriola 480, Torre Corporativa  
Santa Catalina La Victoria – Lima 13  
[claro.com.pe](http://claro.com.pe)



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.  
Órgano de Resolución en Primera Instancia

No obstante de lo indicado, si Ud. no estuviera conforme con lo resuelto en este reclamo, puede interponer un recurso de apelación en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente, a fin de poder remitirlo a la siguiente instancia. Finalmente le recordamos que la presentación de los recursos debe realizarse utilizando los formularios respectivos, los cuales se encuentran a disposición en las oficinas de atención de reclamos o en nuestra página Web [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe).

Antes de despedimos le agradecemos su confianza, preferencia y le reiteramos nuestro firme compromiso de trabajar las 24 horas del día pensando en usted.

Atentamente,



Cristina Vegas  
Supervisora de Solución de Reclamos  
Dirección de Atención al Cliente

RJC/rfy

América Móvil Perú S.A.C.  
Av. Nicolás Arriola 480, Torre Corporativa  
Santa Catalina, La Victoria – Lima 13  
[claro.com.pe](http://claro.com.pe)

• **FORMULARIO DE APELACIÓN.**



**FORMULARIO DE APELACIÓN**

**Datos del usuario**

Nombres del usuario			
Apellidos del usuario			
Tipo de Documento de Identidad	DNI	Nro. de documento de identidad	
Dirección			
Distrito	CERCADO DE LIMA	Provincia	LIMA
Departamento			
LIMA			
Autorizó ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)			
N° de servicio público móvil (opcional)			

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante			
Apellidos del representante			
Tipo de Documento de Identidad		Nro. de documento de identidad	

Adjuntar el documento que acredite la representación.

**Datos del Recurso de Apelación**

Empresa	América Móvil Perú S.A.C.
Servicio	ROAMING
N° ó código del servicio del contrato de abonado.	
Recurso de apelación contra la Resolución N°	DAC-REC-R/DNC-246722-17
Fecha de la Resolución	24/05/2017
Fecha de notificación de la Resolución	15/06/2017
Código o Número de Recurso de Apelación	17381745

Precisar las razones para la Apeación. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta

CON FECHA 15/06/2017  
SE GENERA RECURSO DE APELACION

Archivos Adjuntos:

Por tanto, solicito elevar el presente recurso al TRASU.

Firma

Fecha: 15/06/2017  
Punto de Atención: CALL CENTER  
POSTPAGO  
Código de Agente: E356294  
Nombre de Agente: ZENOBIA  
DELGADILLO

Información a tener en cuenta:

Plazos máximos para resolución de reclamos en segunda instancia administrativa - Apelación:

Empresa operadora:

Cuenta con hasta cinco (05) días hábiles, contados desde el día siguiente de la presentación de la Apelación, para elevar el expediente al TRASU-

TRASU:

Hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU

- Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.
- Tarjetas de pago.
- Traslado del servicio.
- Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

Hasta veinticinco (25) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los demás casos.

Cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU podrá, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.

Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se aplicará el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se regirán por el plazo mayor que establece el Reglamento de Atención de Reclamos.

Sobre recibir notificaciones por correo electrónico, tener en cuenta lo siguiente:

- Señalar una dirección de correo electrónico válida.
- Mantener activa la dirección de correo electrónico durante la tramitación del procedimiento administrativo.
- Mantener activa la opción de respuesta automática de recepción o, en su defecto, un correo electrónico confirmando la recepción de la notificación.
- Asegurarse que la capacidad del buzón permita la recepción de la notificación.
- Revisar continuamente la cuenta de correo electrónico, incluyendo la bandeja de spam o el buzón de correo no deseado.

## • DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA.

### DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

De conformidad con lo establecido en el artículo 61° de la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones consideramos importante la aclaración de algunos puntos, respecto del recurso de apelación presentado por la Sra. [REDACTED] (en adelante, el cliente).

#### I. PRETENSIÓN:

1. Mediante reclamo N° 17381745 de fecha 27.04.17, el cliente manifestó su disconformidad con la facturación efectuada en el recibo N° T001-0462251117 emitido el 14.04.17 por el importe de S/ 185.17 sin IGV, por concepto de Tráfico de Roaming Internacional, toda vez que indica no estar de acuerdo con los cargos generados por el servicio de Roaming, debido a que se lo ofrecieron por 4 o 5 días por un valor sólo de S/. 30 el cual era limitado.
2. Dicho reclamo fue resuelto mediante resolución de primera instancia N° DAC-REC-R/DNC-246722-17 de fecha 24.04.17, la cual declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado; motivo por el cual, el cliente con 15.06.17, interpuso recurso de apelación contra la referida resolución.

#### II. ARGUMENTOS DE DEFENSA:

1. En primer lugar precisar que la presente apelación es elevada a vuestro Tribunal de conformidad con lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, conjuntamente con los medios probatorios correspondientes para vuestra revisión, los mismos que cumplen con lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL; en dicho sentido, solicitamos tenga a bien analizar la presente merituando todo lo actuado en el procedimiento, de conformidad con la normativa vigente aplicable a la materia, a fin de garantizar con ello el debido procedimiento y la correcta motivación de los actos administrativo.
2. La referida información fue consignada en cumplimiento de lo establecido en el artículo 38° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobada mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL

3. Cabe señalar que, en el Acta de Notificación se procedió a consignar los datos de la fachada del domicilio, así como los inmuebles colindantes, todo ello en concordancia con lo establecido en el artículo 38° del Reglamento de Reclamos aprobada mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL. Cabe considerar que los datos consignados en el acta respectiva mencionada permiten perfectamente individualizar e identificar, de manera específica, la ubicación del predio donde se ha notificado el pronunciamiento de primera instancia al reclamo en cuestión.
4. Con relación al Recibo N° T001-0444751465, se incluye el monto de S/ 185.17 sin IGV por concepto de Tráfico de Roaming Internacional, como se detalla:
  - Tráfico de roaming internacional - llamadas salientes 997889628, por un importe de S/.67.80 sin IGV.
  - Tráfico de roaming internacional - llamadas recibidas 997889628, por un importe de S/.13.54 sin IGV.
  - Tráfico de Roaming Internacional - Mensajes de Texto Enviados 997889628, por un importe de S/.4.25 sin IGV.
  - Tráfico de Roaming Internacional - Internet de 997889628 por un importe de S/ 99.58 sin IGV.
5. Sobre el particular, esta instancia ha realizado el análisis de los medios probatorios, verificando en el documento "Histórico De Suspensiones, Cortes Y Reactivaciones" desde el 14.03.2017 al 13.04.2017 que durante el periodo reclamado, **NO** presentó bloqueo alguno.
6. Respecto a lo reclamado por el cliente, se verifica mediante el documento denominado "Histórico de Pedidos" de su línea que con fecha 27.03.17 el cliente se solicitó la activación del servicio Roaming internacional el cual se ejecutó de manera correcta. Asimismo, con fecha 28.03.2017 se activó 1 paquete de internet (RRC 10 MB). Por lo tanto, no lo exime de la responsabilidad de asumir el pago de los servicios que se realizó de manera correcta y efectiva.
7. Asimismo, cabe señalar que la gestión de activación del Servicio de Roaming Internacional fue correcta y el cliente sí recibió la información correspondiente, de acuerdo con el artículo 6° del Capítulo II del Texto Único de Condiciones de Uso: Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora.
8. Al respecto, le indicamos al cliente que el servicio de Roaming Internacional es una facilidad que sólo será facturada, cuando el cliente decida hacer uso del mismo, para lo

cual, es imprescindible que el servicio contratado con Claro salga del país; y es justamente por esta última razón que inclusive la normativa de OSIPTEL permite que los consumos a incluirse en la facturación sea hasta en un máximo de seis meses, hecho que evidencia que es imposible que estos consumos, sean considerados dentro de su saldo otorgado por su cargo fijo mensual contratado, sino que su facturación sólo puede hacerse de forma adicional.

9. Dicha información, como lo indicamos líneas arriba, puede ser enviada por el operador hasta en un plazo de seis meses sin necesidad de emitir un recibo especial por el concepto de Roaming Internacional, según lo establecido en el Artículo 36° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución N° 138-2012/CD-OSIPTEL.

10. Al respecto, se verifica en su "Detalle de Consumos" (actuado en el expediente) que, durante el período cuestionado, su línea ha generado consumos por Roaming Internacional a través del operador: AT&T/USA, con los cuales Claro tiene convenio con el servicio de Roaming que permite al usuario utilizar las redes de otro operador u operadores. En ese sentido, sus llamadas, mensajes de texto y descargas de Kbps se cotizan según las tarifas de Roaming que ellos nos hacen llegar; las mismas que nos envían a través de un reporte de los minutos consumidos en el período que hizo uso del servicio de Roaming, los cuales son trasladados a su factura, toda vez que usted es el único responsable de las llamadas que se realicen desde el teléfono puesto que no es posible verificar quien utiliza su servicio, si se puede asegurar que los consumos fueron realizados a través de su línea 997889628.

11. Es importante resaltar, que el "Detalle de Comunicaciones" de la línea 997889628 refleja una información veraz respecto del consumo efectivamente realizado por el usuario durante el período reclamado; razón por la cual el cliente no puede desconocer el consumo reflejado en dicho medio probatorio. Sobre la certidumbre de la información consignada en el documento "Detalle de Comunicaciones", debemos acotar que el Tribunal mediante reiterados pronunciamientos<sup>1</sup> ha precisado lo siguiente:

*(...) "Es pertinente señalar que la información que se registra en el "Tráfico por Teléfono" proviene del proceso directo de la memoria de la central telefónica la misma que es almacenada en los sistemas de tasación y facturación de LA EMPRESA OPERADORA, donde se especifica*

*todos los números de los servicios telefónicos a los cuales fueran efectuados los consumos, así como la fecha, la hora y duración"*  
**[el subrayado es nuestro]**

12. Sobre el particular, debemos señalar que de lo mostrado en el Detalle de Comunicaciones que obra en el expediente, mediante el cual se valida que **en el período analizado, desde la línea 997889628 se han registrado diversos consumos desde el extranjero mediante llamadas realizadas, recibidas, navegación mensajes de texto (SMS), correspondientes a los días comprendidos entre el 28.03.17 al 01.04.17**, lo cual además se corresponde con la información que nos ha sido remitida por el operador extranjero AT&T/USA.

13. En tal sentido, debemos señalar que el titular del servicio, como cliente, al momento de la contratación del servicio se obligó al pago del tráfico efectivamente cursado durante su ciclo de facturación, siendo la utilización del saldo que le brinda la empresa, total responsabilidad del titular de la línea, a quién le corresponde llevar el control de su saldo, **toda vez que a pesar de no ser posible de verificar quien utiliza la línea**, sí se puede asegurar que fueron realizadas desde su servicio, lo cual confirma que existieron los consumos adicionales por Tráfico adicional, por lo tanto es responsabilidad del cliente, realizar el pago oportuno de dichos consumos.

14. Cabe precisar que toda la Información de Roaming, así como las tarifas, se encuentran disponibles en nuestra página [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe), llamando a nuestro Atención al Cliente al 123 o en cualquier Centro de Atención al Cliente.

15. Sin perjuicio de ello, es pertinente señalar a partir del 19.12.16, todos los clientes del servicio de telefonía móvil de América Móvil Perú S.A.C. accederán al control de consumo de Internet Roaming, a través del cual se asignará un tope de MB a cada tipo de cliente para el consumo en Roaming según la zona (Claro, Claro Extendida y Mundo) en la que se encuentre, siendo de aplicación los siguientes términos:

- **Cuotas o topes de Internet Roaming:** las cuotas o topes de Internet Roaming determinan el consumo máximo para navegación en cada zona según el tipo de cliente, luego del cual el cliente deberá brindar su autorización para continuar navegando por una cuota adicional con el mismo tipo. En el siguiente cuadro se valida el Tarifario vigente para Internet Roaming a partir del 19.12.16.

<sup>1</sup> Expediente N° 258-2008/TRASUIRA.

Tope	Nuevo nombre del tope	CLARO			CLARO EXTENDIDA			MUNDO		
		Tope (MB's)	S/. por MB	Cargo Máximo Total en S/.	Tope (MB's)	S/. por MB	Cargo Máximo Total en S/.	Tope (MB's)	S/. por MB	Cargo Máximo Total en S/.
Masivo	Tope 1	75 MB	S/. 5	S/. 375	75 MB	S/. 5	S/. 375	20 MB	S/. 20	S/. 400
Corporativo	Tope 2	150 MB	S/. 5	S/. 750	150 MB	S/. 5	S/. 750	40 MB	S/. 20	S/. 800
VIP	Tope 3	450 MB	S/. 5	S/. 2.250	450 MB	S/. 5	S/. 2.250	130 MB	S/. 20	S/. 2.600
SuperVIP	Tope 4	1.5 GB	S/. 5	S/. 7.680	1.5 GB	S/. 5	S/. 7.680	450 MB	S/. 20	S/. 9.000
Platinum	Tope 5	6 GB	S/. 5	S/. 30.720	6 GB	S/. 5	S/. 30.720	2 GB	S/. 20	S/. 40.960

- Cuadro de tarifas de Roaming consta de tres zonas tarifarias: Claro, Claro Extendida y Mundo:

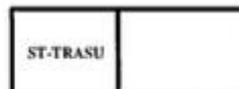
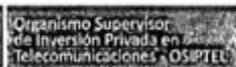
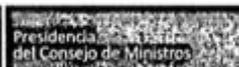
Zona Tarifaria	Voz Saliente (i)	Voz Entrante (ii)	SMS Saliente (iii)	SMS Recibido	Internet por cada 10KB (iv)	Internet por cada MB	Internet BlackBerry por día (v)
Claro	S/ 4.00	S/ 2.00	S/ 1.00	Gratis	S/ 0.048828	S/ 5.00	S/ 12.50 por día
Claro Extendida	S/. 5.00	S/. 2.50	S/ 1.00	Gratis	S/ 0.048828	S/ 5.00	S/ 12.50 por día
Mundo	S/. 8.00	S/. 4.00	S/ 1.50	Gratis	S/ 0.195312	S/ 20.00	S/ 55.00 por día

- Finalmente, cabe indicar que la sobre tarifas de Roaming Internacional (incluyendo el uso del servicio de datos) se han publicado en el Sistema de Consulta de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL.
- Por lo tanto, se concluye que el cargo por concepto de Roaming Internacional fue correctamente incluida en el recibo cuestionado, por lo que se solicitamos al TRASU que confirme la resolución de primera instancia, y en consecuencia declare **INFUNDADO** el presente extremo.

**POR TANTO:**

Solicitamos a vuestro despacho declare **INFUNDADO** el recurso de apelación presentado.

• RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA.



EXPEDIENTE N° 0057642-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 19 de junio del 2018

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Facturación de Tráfico de Roaming Internacional (llamadas, SMS e internet) en el recibo de abril de 2017.
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	17381745
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-246722-17
RESOLUCIÓN FINAL 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:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación de Tráfico de Roaming Internacional (llamadas, SMS e internet) en el recibo de abril de 2017, indicando que adquirió un paquete de 5 días por S/30.00, el cual, según le informaron, era limitado, motivo por el que acepto la contratación del mismo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) De acuerdo al Histórico de Suspensiones, Cortes y Reconexiones, el servicio no presentó ningún bloqueo que haya alterado su correcto funcionamiento.
  - (ii) Mediante el documento Histórico de Pedidos se validó que con fecha 28.03.2017 EL RECLAMANTE solicitó la activación del Plan RRC 10 MB.
  - (iii) Con fecha 27.03.2017 se validó que EL RECLAMANTE solicitó la activación del servicio de Roaming Internacional, con lo cual tenía conocimiento de que el servicio se encontraba activo.
  - (iv) Se verifica en el Detalle de Consumos que durante el periodo cuestionado la línea ha generado consumos por Roaming Internacional a través del operador AT&T/USA. En ese sentido, las llamadas, mensajes de texto y descargas de kbps se cotizan según las tarifas de Roaming que ellos hacen llegar.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación el día 15 de junio de 2017.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reiteró lo expuesto en la resolución de primera instancia.
5. Al respecto, resulta pertinente indicar que el "Roaming Internacional" es aquel servicio mediante el cual, un operador de larga distancia internacional permite que los abonados puedan transitoriamente, efectuar, recibir llamadas telefónicas, enviar mensajes de texto y navegar o descargar datos por internet en área de concesión distinta de aquella en la que son abonados.
6. En tal caso, el artículo 21°-A del T.U.O de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones- en adelante, el T.U.O- establece que:

EXPEDIENTE N° 0057642-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

III...  
Cuando el abonado solicite la activación del servicio, la empresa operadora deberá informarle respecto a su derecho a elegir el plazo de duración de dicha activación. En estos casos, la empresa operadora deberá indicar al abonado en forma expresa, las siguientes opciones: (i) activación por el plazo que este señala, y (ii) activación a plazo indeterminado.

...III

7. Asimismo, el artículo citado precedentemente refiere que cuando el abonado solicite la activación del servicio de Roaming Internacional, se le debe informar sobre: (i) Las condiciones de contratación y de uso del servicio de roaming internacional (...), ii) Las tarifas aplicables, para la prestación del servicio por voz, mensajería y/o datos, para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera.
8. Además, el artículo 21-A del T.U.O prescribe que: "La carga de la prueba respecto a la entrega de la información que se le brinda al abonado, corresponde a la empresa operadora. Cuando la contratación se realice en forma presencial, la información a que se refiere el párrafo precedente, deberá ser entregada en documento impreso y en forma inmediata. En los casos en que la solicitud del servicio no se realice de manera presencial, la empresa operadora deberá entregar la referida documentación dentro de los dos (2) días hábiles posteriores de efectuada la solicitud, a una cuenta de correo electrónico proporcionado por el abonado, salvo que este solicite expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacer la entrega efectiva dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la referida solicitud.
9. En el presente caso, EL RECLAMANTE cuestiona la información brindada respecto del paquete de Roaming Internacional de S/30.00, por lo que LA EMPRESA OPERADORA debe acreditar cual fue la información brindada respecto de las características, condiciones, restricciones, periodo de vigencia y tarifas aplicables del paquete de S/30.00.
10. De la revisión del documento denominado "Histórico de pedidos" se advierte que con fecha 28 de marzo de 2017 EL RECLAMANTE solicitó mediante vía telefónica la activación del paquete RRC 10 MB, por lo que LA EMPRESA OPERADORA debió elevar el audio de dicha comunicación, a fin de verificar la información brindada al RECLAMANTE.
11. Sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA ha omitido remitir el audio de la comunicación de activación del paquete RRC 10 MB, por lo que no es posible determinar cuál fue la información recibida por EL RECLAMANTE, en especial, sobre si dicho paquete era limitado y una vez agotado los beneficios ofrecidos no le permitía seguir generando consumo de Roaming Internacional, tal y como afirma EL RECLAMANTE.
12. Aunado a ello, es preciso informar que este Tribunal ha accedido al Sistema de Consultas de Tarifas (SIRT), en el cual se advierte que el paquete RRC 10 MB no permite realizar consumos adicionales una vez agotado el saldo que otorga, tal y como se aprecia en la siguiente imagen:

EXPEDIENTE N° 0057642-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

1. TARIFAS PARA MÓVILES POR INTERNET ROAMING

ZONA TURÍSTICA	PAQUETE	VALOR	10 MB	15 MB	CARGO POR MENSUAL
Zona Clam y Zona Cusco Lurochka	PAQ. 10 MB	S/30.00	10 MB	15 MB	S/2.00
	PAQ. 20 MB	S/40.00	20 MB	30 MB	S/2.00
	PAQ. 30 MB	S/50.00	30 MB	45 MB	S/2.00
	PAQ. 40 MB	S/60.00	40 MB	60 MB	S/2.00
Mundo	PAQ. 10 MB	S/30.00	10 MB	15 MB	S/2.00
	PAQ. 20 MB	S/40.00	20 MB	30 MB	S/2.00
	PAQ. 30 MB	S/50.00	30 MB	45 MB	S/2.00
	PAQ. 40 MB	S/60.00	40 MB	60 MB	S/2.00

El Tarifador Consumo Adicional: Una vez consumidos los MB disponibles de Roaming Roaming, el cliente no podrá seguir consumiendo. Si el cliente desea continuar utilizando por internet deberá solicitar la activación en base de consumo a Atención al Cliente o Atención al Usuario. Una activado el tipo de consumo, se aplicarán las tarifas por MB adicional que indicadas a continuación dependiendo de la zona en la que se encuentre ubicado.

13. En tal sentido, debido a que LA EMPRESA OPERADORA no ha desestimado lo afirmado por EL RECLAMANTE, corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como: el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, y modificatorias; el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL; los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, aprobados por la Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, la Resolución N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL y la Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, 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 Tráfico de Roaming Internacional (llamadas, SMS e internet) en el recibo de abril de 2017; 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.



Ignacio Basombrio Zender  
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

YC