



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N°00431-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN



RESOLUCIÓN : 1

Lima, 7 de febrero de 2012

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Problemas derivados de tarjetas prepago
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-COP-R/TMA-970-11
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	FUNDADO

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la vigencia de 30 días de la recarga de S/. 12.00 efectuada el 17 de diciembre de 2011, esto es, hasta el 16 de enero de 2012.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declara infundado el reclamo presentado, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) El artículo 88° de las Condiciones de Uso establece que las tarjetas de pago, sean físicas o virtuales, podrán permitir la adquisición de tráfico y/o la habilitación de servicios públicos de telecomunicaciones. Las tarjetas que tengan por finalidad brindar conjuntamente la habilitación de un servicio público de telecomunicaciones y la adquisición de tráfico, no podrán tener un plazo de vigencia inferior a treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de su activación.
 - (ii) EL RECLAMANTE efectuó la recarga de S/. 12.00 con fecha 17 de diciembre de 2011, por lo que la vigencia de la misma era hasta el 16 de enero de 2011.
 - (iii) No se ha extornado importe alguno de la recarga durante el periodo de la vigencia.
3. EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación, alegando que la vigencia de su saldo debe ser de 55 días y no de 30 días como aplica LA EMPRESA OPERADORA.
4. En sus descargos LA EMPRESA OPERADORA ratifica los fundamentos señalados en la resolución de primera instancia.
5. En efecto, a diferencia de los expedientes que anteceden, de la fundamentación realizada por LA EMPRESA OPERADORA se advierte que el artículo 88° de las



EXPEDIENTE N°00431-2012/TRASU/ST -RA RECURSO DE APELACIÓN

Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, -en adelante, las Condiciones de Uso establece los siguientes plazos de vigencia en las tarjetas prepago

"Artículo 88.- Modalidad y plazos de vigencia de tarjetas de pago

Las tarjetas de pago, sean físicas o virtuales, podrán permitir la adquisición de tráfico y/o la habilitación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Las tarjetas que tengan por finalidad:

- (i) La adquisición de tráfico, no podrán tener un plazo de vigencia inferior al establecido en el Anexo 4.
(ii) La habilitación de un servicio público de telecomunicaciones, no podrán tener un plazo de vigencia inferior a treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de su activación.
(iii) Brindar conjuntamente la habilitación de un servicio público de telecomunicaciones y la adquisición de tráfico, no podrán tener un plazo de vigencia inferior a treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de su activación."

- 6. En el presente caso, de acuerdo a los nuevos argumentos alcanzados por LA EMPRESA OPERADORA en el presente expediente, las recargas prepago corresponderían al numeral (iii) toda vez que la misma otorga la habilitación del servicio (al ser un servicio prepago) y adquisición de tráfico (otorgan saldo).
7. No obstante ello, el artículo 91° de las Condiciones de Uso dispone lo siguiente:

"Artículo 91.- Recarga o rehabilitación de servicios con tarjetas de pago

En caso el usuario active una nueva tarjeta de pago antes del vencimiento del plazo de vigencia de la tarjeta previamente activada, se aplicarán las siguientes reglas de vigencia mínima:

- (i) Cuando se trate de la adquisición de tráfico, la fecha de vencimiento será la que resulte más distante en el tiempo.
(ii) Cuando se trate de la habilitación del servicio, la fecha de vencimiento será la que resulte de la suma del plazo de vigencia pendiente de la tarjeta previamente activada más el plazo de vigencia de la nueva tarjeta que se active. En caso el resultado de dicha suma sea superior a ciento ochenta (180) días calendario, la empresa operadora otorgará como mínimo un plazo de vigencia de ciento ochenta (180) días calendario."

Esta regla se aplica también para las tarjetas que estén destinadas a la vez para la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico cuyo crédito sólo pueda ser usado a través de misma línea del servicio habilitado.

En cualquier caso, el agotamiento del crédito para tráfico no afectará la habilitación del servicio por el tiempo que corresponda de acuerdo a la fecha de vencimiento que resulte, conforme a lo dispuesto en el presente inciso."

- 8. De la revisión del Reporte de Recargas se aprecia que EL RECLAMANTE realizó las siguientes recargas:

Table with 5 columns: Fecha, Recarga, Vigencia, Vence, and a numerical value. It lists three recharge transactions from Dec 2011 with their respective amounts and calculated validity periods.

- 9. En tal sentido, si bien en estricto cada recarga tiene una vigencia mínima de treinta días, al registrarse nuevas recargas antes del vencimiento de la vigencia de la tarjeta, la vigencia corresponde a la sumatoria de la vigencia de la nueva tarjeta (30 días) mas la el periodo restante otorgado por la tarjeta anterior.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	21

**EXPEDIENTE N°00431-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN**

10. De acuerdo a ello y al cuadro detallado en el considerando ocho, se aprecia que la vigencia del saldo de EL RECLAMANTE vence el 8 de marzo de 2012, razón por la cual corresponde declarar fundado el presente recurso.
11. Finalmente, cabe indicar que si bien en los expedientes antecedentes se hizo referencia al "Anexo 4 – Plazo de vigencia de las tarjetas de pago de acuerdo a su valor facial" ello se debió a que en los mismos no se determinó el tipo de tarjeta utilizada; asimismo, LA EMPRESA OPERADORA no demostró que EL RECLAMANTE contaba con saldo a su disposición, toda vez que no obraba en Detalle de Llamadas, en el cual se aprecie el consumo de EL RECLAMANTE.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por problemas derivados de tarjetas prepago 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, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrío Zender y Carlos Silva Cárdenas.


Galia Mac Kee Briceño
**Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios**