



ST-TRASU	46
----------	----

**EXPEDIENTE N° 0013041-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 30 de enero del 2018

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Facturación del cargo por venta en cuotas 08/18 en el recibo de diciembre de 2016
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	16891713
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-17176-17
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADO

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 del cargo por venta en cuotas 08/18 en el recibo de diciembre de 2016, señalando lo siguiente:
 - i. No ha contado con el servicio; ya que le cortaron el servicio por un periodo, a pesar que contaba con un reclamo.
 - ii. La línea ha presentado problemas de calidad; ya que los servicios de llamadas, mensajería e Internet han contado con fallas.
 - iii. Cuenta con todas las pruebas de los problemas de señal, por lo que desea que no se le cobre penalidad por la cancelación del contrato.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:

En relación a ello, hemos validado los siguientes medios probatorios: a) Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones; b) Histórico de Reclamos; c) Recibo y d) Detalle de Consumos, actuados en el periodo facturado, apreciando que se generó tráfico con normalidad, por lo cual se concluye que no existieron circunstancias que impidieran el uso del servicio durante dicho periodo.

Al respecto, se procedió a facturar el concepto de cobranza de equipos en cuotas, correspondiente a la octava (8) cuota de su equipo; por el importe total de S/. 105.20 con IGV, cabe mencionar que el pago diferido es una facilidad brindada al cliente para realizar el pago del equipo bajo descuento especial. Asimismo, cabe mencionar que usted en ningún momento desconoce la compra del mismo.

Cabe resaltar que, el sistema de cobranza diferida es una facilidad que brindamos a nuestros clientes a fin de que se facturen en sus recibos de servicios los cargos por los equipos adquiridos; es por ello que se procedió a facturar el cargo por cobranza de equipos en cuotas de acuerdo a lo pactado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU

46

EXPEDIENTE N° 0013041-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos solicita que se declare improcedente el recurso de apelación; ya que, en el recibo reclamado se ha facturado el cargo por venta en cuotas y este no constituye deuda alguna por servicios de telecomunicaciones.

CUESTIÓN PREVIA

5. Respecto a la improcedencia del objeto reclamado, el inciso 1 del artículo 28° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones – en adelante el Reglamento – establece que los usuarios pueden presentar reclamos que versen sobre "facturación", entendiéndose como los "montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio que se reclama y respecto de los cuales el usuario no reconoce el consumo o la utilización del servicio."
6. Asimismo, es preciso mencionar que el artículo 16- A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones –en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece que la empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para: (I) la adquisición o financiamiento de equipos terminales, y/o (II) la recuperación de la inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado.
7. Complementariamente, el artículo 32° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, dispone que los conceptos que podrán ser facturados por la empresa operadora son, entre otros, el pago al contado o financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio, especificándose el número de cuota a pagar y el número de cuota restante, según corresponda;
8. En ese sentido, considerando que la pretensión de EL RECLAMANTE comprende la facturación del cargo por venta de cuotas 08/18 correspondiente al financiamiento de un equipo terminal, corresponde a este Tribunal emitir pronunciamiento respecto del fondo del reclamo.

ANÁLISIS DEL CASO

9. En aplicación del artículo 65° del Reglamento mediante Resolución N° 01 de fecha 18 de julio de 2017, este Tribunal consideró necesario solicitar a LA EMPRESA OPERADORA que, dentro del plazo de tres días hábiles de notificada la Resolución, cumplan con remitir los audios correspondientes al reclamo N° 16891713 y respectivo recurso de apelación.
10. Al efecto, mediante carta N° DAC-REC-R/CAR-4925-17, LA EMPRESA OPERADORA remitió la documentación solicitada, razón por la cual este Tribunal, emitirá su pronunciamiento sobre la base de la información que obra en el expediente¹.
11. De otro lado, cabe señalar que uno de los elementos que el Tribunal toma en consideración, a fin de determinar la validez de los recursos que conoce, es el pronunciamiento que los usuarios realizan respecto a los conceptos que reclaman. Esto en estricta aplicación de lo dispuesto en el artículo 230° del Texto Único

¹ Es relevante precisar que de la revisión de los audios del reclamo, se verificó que el importe reclamado comprendía el importe total facturado en el recibo de diciembre de 2016; es decir, S/. 105.20 Incl. I.G.V. En ese sentido, el presente expediente corresponde ser evaluado por una Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU	47
----------	----

EXPEDIENTE N° 0013041-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - que establece que, en los procedimientos bilaterales todo escrito debe cumplir con los requisitos dispuestos en el artículo 122° de la citada norma -entre ellos- explicar el pedido de forma concreta, indicando los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.

12. Al respecto, de la revisión del reclamo y del recurso de apelación presentado por EL RECLAMANTE, se advierte que éste sustenta su pretensión únicamente en el corte que habría presentado el servicio y en los problemas de calidad del mismo; sin embargo, en el recibo reclamado no se ha facturado cargo alguno por la prestación del servicio, siendo que incluso LA EMPRESA OPERADORA ha procedido con la devolución del cargo fijo por el importe de S/. 32.03 sin I.G.V.
13. Asimismo, se advierte que el único cargo facturado corresponde al cargo por "Venta en Cuotas - 08/18".
14. Resulta pertinente precisar que, el artículo 33° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
 - I. Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, 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 al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia; y,
 - IV. Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.
15. En ese sentido, es relevante precisar que el cargo por cuota de venta o financiamiento de equipo se cobra virtud de un contrato celebrado entre la EMPRESA OPERADORA y el titular del servicio de telefonía móvil; sin embargo, EL RECLAMANTE no ha alegado el desconocimiento de la contratación del equipo, ni ha cuestionado los términos y condiciones en que se pactó la adquisición del mismo.
16. En tal sentido, al no haberse cuestionado el título de LA EMPRESA OPERADORA para facturar el cargo por cuotas de venta de equipo, corresponde declarar Infundado el recurso de apelación.
17. Finalmente, cabe informar a EL RECLAMANTE, respecto a los problemas de señal que estarían afectando la prestación del servicio, que tiene expedito su derecho a presentar un reclamo por la "calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil" ante LA EMPRESA OPERADORA.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0013041-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación Interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo por venta en cuotas 08/18 en el recibo de diciembre de 2016; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 27 de febrero de 2018, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

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

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

GMK/LL

Información Importante:

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osipitel.gob.pe/ConsultaTRASU>).
- Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.
- Lo que notifico a usted conforme a ley.