



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0020862-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0054949-2023-TRASU/OSIPTEL

Lima, **22 de agosto de 2023**

| | | |
|-------------------------|---|---|
| RECLAMANTE | : | [REDACTED] |
| EMPRESA OPERADORA | : | ENTEL PERÚ S.A. |
| SERVICIO | : | [REDACTED] |
| MATERIA RECLAMADA | : | Incumplimiento de ofertas y promociones |
| CÓDIGO DE RECLAMO | : | 1-280686023279 |
| RESOLUCIÓN IMPUGNADA | : | SAC-CC/1-280686023279-2023 |
| RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL | : | INFUNDADO |

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

I. ANTECEDENTES:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE seleccionó como materia de reclamo la facturación y cobro, indicando que al momento de adquirir una línea adicional le mencionaron que iba a mantener el descuento del 50% de su plan tarifario inicial.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró *infundado* el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Del análisis de los medios probatorios, específicamente del “Histórico de Pedidos” se valida que el día 02 de junio de 2023 a través de la solicitud con Nro. 1-273911560558, se solicitó la activación de la línea Nro. [REDACTED], con el plan Entel power familiar+ 74.90 N, bajo un costo mensual de S/. 74.90 (incluido IGV).
3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación manifestando no estar de acuerdo con la respuesta del reclamo ya que el asesor le indico que no perdería su promoción.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos ratificando el pronunciamiento emitido en la Resolución de primera instancia y agregando que los formatos biométricos, así como la firma digital se implementó acorde con las especificaciones técnicas, tal y como se aprecia en el “Reporte de Verificación Biométrica de Huella Dactilar”.

II. CUESTIÓN PREVIA:

5. Cabe indicar que, mediante la Resolución de Consejo Directivo n.º 099-2022-CD/OSIPTEL, se aprobó modificar el artículo 28, del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones – en adelante, el TUDO del Reglamento– el cual establece en el numeral 1) que los reclamos por facturación solo son aplicables a aquellos casos que no incluyan dentro del concepto aquellos que tengan como sustento la calidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los numerales 2 al 11.
6. En el presente caso, el RECLAMANTE presentó un reclamo por facturación, sustentado en el incumplimiento de ofertas y promociones; al respecto, resulta pertinente precisar que, el

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0020862-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

numeral 3 del artículo precitado, define como materia susceptible de reclamo, el incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, en los siguientes términos:

(...)

3. Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones: Esta materia comprende: (i) la aplicación de condiciones y tarifas del plan contratado distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario; (ii) incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida, (iii) los descuentos no reconocidos de los atributos y/o beneficios del plan contratado, oferta y/o promoción, y (iv) la omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio. Se considera lo referido al servicio principal, así como servicios adicionales o suplementarios. (...)

7. Considerando ello, el artículo 6 del TUO del Reglamento, dispone que, LA EMPRESA OPERADORA debe encauzar los reclamos que se presenten por un hecho que no corresponde a la materia seleccionada; por lo que, en aplicación de las normas mencionadas, este Tribunal considera que, si bien el RECLAMANTE indicó como concepto reclamado “Facturación”, corresponde encausar el sustento expuesto. En ese sentido, este Tribunal emitirá pronunciamiento respecto a la materia de “*incumplimiento de ofertas y promociones*”.

III. ANÁLISIS DEL CASO

8. Al respecto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ en el literal b del artículo 1 establece que, a efectos de que el consumidor tome una decisión o realice una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios, es su derecho el acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible.
9. Es preciso señalar que, en el artículo 11 del Reglamento General de Tarifas² – en adelante, el Reglamento de Tarifas –, respecto a la información sobre las tarifas, se establece que:

“Las empresas operadoras deben comunicar al OSIPTEL y poner a disposición del público en general la información de las tarifas que apliquen por la prestación de sus servicios públicos de telecomunicaciones, incluyendo las características o atributos del servicio asociado a cada tarifa, así como las restricciones aplicables. Estas obligaciones corresponden a las Tarifas Establecidas, Planes Tarifarios, Tarifas Promocionales, y aquellas tarifas que se deriven de contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado (...).”

¹ Aprobado mediante Ley N° 29571 publicada en el diario El Peruano el 02 de septiembre de 2010.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0020862-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

10. Asimismo, la citada norma señala que, para el cumplimiento de dichas obligaciones, las empresas operadoras deberán registrar la referida información por medios electrónicos en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) del Osiptel.
11. Complementariamente, el artículo 14 del Reglamento de Tarifas establece que:
- “La información de tarifas que sea registrada de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11, será considerada como información pública, desde el momento de su registro por medios electrónicos; la misma que se encontrará a disposición del público en general a través de la página web de OSIPTEL, desde el momento de su registro”.*
12. Cabe precisar que, el objetivo de esta disposición es garantizar un mecanismo a través del cual, los usuarios puedan recibir de la EMPRESA OPERADORA la información necesaria que les permita tomar sus decisiones o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación o utilización del servicio.
13. En el presente caso, el RECLAMANTE indicó que, al momento de adquirir una línea adicional le mencionaron que iba a mantener el descuento del 50% de su plan tarifario inicial.
14. Considerando lo anteriormente mencionado, este Tribunal ha accedido al SIRT del Osiptel, verificando que el plan Entel Power familiar+ 74.90 se encuentra correctamente publicado en esta plataforma, cuyas condiciones sobre los beneficios al momento de adquirir una línea adicional son las siguientes:

(...)

6) Beneficio por Línea Adicional

Se considera beneficio por línea adicional al pago mensual de S/ 34.90 en la línea que contrate el plan Entel Power Familiar, dicho beneficio recaerá en el cargo fijo del plan (inicial contratado o de la línea adicional), bajo las siguientes condiciones:

- (a) El cliente debe contratar 2 o más líneas bajo su titularidad con el mismo plan Entel Power Familiar+ 74.90 y se deben facturar en el mismo recibo para obtener el beneficio.
- (b) El beneficio de línea adicional aplicará sobre cualquiera de las líneas del titular que cumplan con la condición de estar en el plan Entel Power Familiar+ 74.90 (incluyendo el prorrateo), dejando solo a una de ellas con el cargo fijo completo de 74.90. Por ejemplo, si el cliente tiene 5 líneas bajo el plan Entel Power Familiar+74.90, se aplicará el beneficio solo a 4 de ellas.
- (c) El cargo fijo del plan y cargo fijo cobrado por el beneficio de las líneas adicionales está sujeto a variaciones tarifarias de acuerdo al Reglamento General de Tarifas aprobado por Resolución N°060-2000-CD-OSIPTEL.
- (d) Aquellos clientes que sus líneas cuenten con el plan Entel power familiar+ 74.90 (TECNV2022000909/TECNV2023000858/TECNV2023000909) y deseen adquirir una nueva línea adicional aplicando al presente beneficio, deberán migrar todas sus líneas al presente plan.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0020862-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

(e) Beneficio aplica solo sobre el cargo fijo, sin incluir montos facturados de manera adicionales (por ejemplo, bolsas, servicios de valor agregado, cargo por LDI, cargos por Roaming, entre otros que no correspondan al cargo fijo).

(f) El beneficio solo aplica si el cliente mantiene como mínimo 2 líneas activas; las cuales deben ser del mismo plan Entel Power Familiar+ 74.90. Asimismo, una línea contará con un cargo fijo regular de S/74.90 y el beneficio se aplicará únicamente a un máximo 4 líneas adicionales. Motivo por el cual, en caso el cliente presente dos (2) o más grupos de planes Entel Power Familia de diferentes cargos fijos, solo podrá disfrutar del beneficio en uno de ellos, el cual presente el menor cargo fijo.

(g) A partir de la sexta (6) línea se cobrará el cargo fijo regular del plan que contrate el cliente.

(h) El presente beneficio no es acumulable con otros beneficios que brinden descuento de cargo fijo. Este beneficio tendrá prioridad sobre cualquier otro descuento.

(i) El beneficio se asignará desde el primer recibo.

(...)

15. Del análisis de las condiciones antes descritas respecto a los beneficios por línea adicional que otorga el plan contratado Entel Power Familiar+ 74.90, se advierte que, al momento de adquirir dicho beneficio por línea adicional, este no será acumulable con otros beneficios que brinden descuento de cargo fijo y predominará sobre cualquier descuento que el abonado haya dispuesto.
16. En consecuencia, si bien el RECLAMANTE pudo haber contado con un descuento del 50% señalado en el formulario del reclamo, este concluyó al momento de adquirir y aceptar el beneficio de línea adicional que otorga el plan contratado Entel Power Familiar+ 74.90; dado que, este último no es acumulable y predomina sobre cualquier otro descuento.
17. Por lo que, correspondía al RECLAMANTE acreditar que, le ofrecieron por otros medios, mantener ambas promociones de manera conjunta; no obstante, de la revisión de la documentación obrante en el expediente no se verifica la actuación de medios probatorios que acreditar el ofrecimiento de mejores condiciones a las registradas en el SIRT antes detalladas.
18. Cabe precisar que, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución N° 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, "cuando el usuario alegue mejores beneficios o condiciones a las normalmente ofertadas por la empresa operadora y/o contratadas, el TRASU considera que **la carga de la prueba recae en el abonado y corresponderá a este probar que se le ofreció una promoción adicional o que se le ofrecieron características adicionales o extraordinarias a las normalmente previsibles**". No obstante, EL RECLAMANTE, no ha remitido medio probatorio que acredite el ofrecimiento antes referido.
19. En consecuencia, habiéndose acreditado que la información sobre las características y condiciones del beneficio cuestionado estuvo a disposición del RECLAMANTE, por encontrarse detallada en un medio de información pública, y que, además no se acredita el ofrecimiento de mejores condiciones, este Tribunal debe declarar **infundado** el recurso de apelación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0020862-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

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.º 099-2022-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo n.º 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones n.º 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución n.º 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución n.º 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución n.º 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el incumplimiento de ofertas y promociones, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.



Firmado digitalmente por:PONCE
ARQUEROS Luis Manuel FAU
20216072155 soft

***Vocal de la Sala Unipersonal 47 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios***

LHL

Información importante:

Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.