



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU
15

EXPEDIENTE N° 0057673-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

43

RESOLUCIÓN : 1

Lima, 31 de octubre de 2017

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
SERVICIO	:	[REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	:	Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones (Multiplica tu saldo a cualquier destino - prepago)
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	16751558
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-275417-16
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:

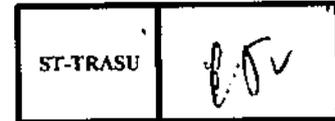
1. En el presente caso, del formulario de reclamo de fecha 02 de noviembre de 2016 se advierte que EL RECLAMANTE seleccionó el concepto de "otros", no obstante, en la descripción de dicho documento, indicó lo siguiente:
 - (i) No se le permite multiplicar su saldo, toda vez, que ha realizado varias llamadas al *779 opción 2 y las llamadas se cortan.
 - (ii) Llamó en dos oportunidades a LA EMPRESA OPERADORA, sin embargo, no solucionaron el problema.
 - (iii) No desea perder el bono de S/. 1162.82, por cuanto éste vencerá sino puede multiplicar el saldo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró Infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:

Respecto a lo señalado por Ud. sobre la activación de la promoción Multiplica tu Saldo a Cualquier Destino, se determinó que en la fecha donde indica haber presentado el incidente para activar la promoción (02.11.16), se determinó que no se presentó problema alguno para lograr la activación de la promoción con éxito.

Sobre el particular, es preciso informarle que para activar la promoción Multiplica tu Saldo a Cualquier Destino por el monto de S/.10.00, se debe tener en consideración lo siguiente:

1. La activación se genera mediante el IVR llamando al *779 y marcar la opción 2-1-3.
2. Para no perder el bono promocional de último saldo recargado y acumularlo con el anterior, se debe generar una nueva activación de la promoción dentro del periodo de 6

67



EXPEDIENTE N° 0057673-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

días que es la vigencia del bono de S/.40.00, de no ser así se perdería el bono, como sucedió en el hecho.

Siendo así en el párrafo anterior, se validó en nuestro medio probatorio denominado histórico de recargas (actuado al expediente) que no se activó una nueva promoción de (Multiplica tu Saldo a Cualquiera de Destino), por el cual se verifica que se extoma el bono en soles de S/..1162.82.

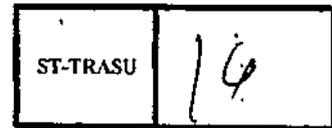
3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación en el cual señaló que no pudo multiplicar su saldo oportunamente debido a que cuando llamaba al *779 las llamadas se cortaban.

4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos señalando lo siguiente:

Respecto a lo cuestionado por el cliente, consideramos importante mencionar a vuestro Tribunal que, éste no ha brindado detalles del inconveniente con nuestros sistemas, en tanto no indica fecha exacta, canal mediante el cual se dio la circunstancia en que se habría brindado la misma. En ese sentido, no ha cumplido con indicar o adjuntar fundamento alguno que sustente su manifestación; siendo así, al no existir documentación probatoria que respalde sus afirmaciones, no nos permite un análisis objetivo respecto a lo indicado por éste.

5. Antes de entrar al análisis del caso, cabe indicar que el Inciso 3 del artículo 84° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General establece que es un deber de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
6. En aplicación de dicha norma este Tribunal considera que si bien en el formulario de reclamo se ha indicado como concepto reclamado "otros", de la revisión de los fundamentos del reclamo presentado se advierte que EL RECLAMANTE cuestionó un "incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones", toda vez, que solicita la devolución del saldo descontado de S/. 1162.82 debido a que no se le permitió duplicar su saldo a través del canal *779 opción 2.
7. El artículo 53° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el Reglamento- establece que el órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión.
8. Complementariamente, de acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, denominados "Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL", este Tribunal resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 0057673-2016/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

9. Sobre el particular, considerando que LA EMPRESA OPERADORA precisó que la promoción a la que hace referencia EL RECLAMANTE está referida a la promoción *Multiplica tu saldo a cualquier destino* que es aplicable a un saldo recargado de S/. 10.00 y cuya activación se realiza llamando al *779, este Tribunal ha accedido al *Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL*, verificando que la promoción materia de reclamo se encuentra publicada en esta plataforma con la denominación *"Multiplica Tu Saldo Cualquier Destino (Prepago)"*, la cual cuenta con las siguientes características y condiciones:

CARACTERÍSTICAS

Activar clientes prepago de Claro, suscritos al Plan Prepago Juega, que llamando al número *779 (marcando la opción 2, luego la opción 1 y finalmente la opción 1, 2, 3, 4, 5 o 6 dependiendo de la opción Multiplica que deseen activar) o mediante el envío de un SMS al 779 con la palabra corta M3 para la opción 1, M8 para la opción 2, M10 para la opción 3, M20 para la opción 4, M30 para la opción 5 o M40 para la opción 6, dependiendo de la opción que deseen activar, y que accedan a la presente promoción, obtendrán los siguientes beneficios de acuerdo a la opción elegida, siendo de aplicación los términos y condiciones, respecto de las siguientes opciones:

OPCIÓN MULTIPLICA	COSTO*	BENEFICIO*	VIGENCIA**
Multiplica x 4 de S/ 3 (Opción 1)	S/. 3.00	S/. 12.00	1 día calendario
Multiplica x 4 de S/ 6 (Opción 2)	S/. 6.00	S/. 24.00	3 días calendario
Multiplica x 4 de S/ 10 (Opción 3)	S/. 10.00	S/. 40.00	6 días calendario
Multiplica x 4 de S/ 20 (Opción 4)	S/. 20.00	S/. 80.00	10 días calendario
Multiplica x 4 de S/ 30 (Opción 5)	S/. 30.00	S/. 120.00	12 días calendario
Multiplica x 4 de S/ 40 (Opción 6)	S/. 40.00	S/. 160.00	15 días calendario

- * El costo de la Opción Multiplica elegida por el cliente se descontará del saldo prepago (producto de recargas físicas o virtuales) del cliente.
- ** Soles libres que podrán ser utilizados para efectuar llamadas a cualquier destino a nivel nacional, siendo de aplicación las tarifas del Plan Prepago Juega.
- *** Vigencia contada desde su entrega.

Condiciones:

- Precios y tarifas expresados en nuevos soles con IGV y por minuto basado al segundo.

- Los soles libres entregados mediante la presente promoción tendrán la siguiente vigencia: (i) Los soles libres entregados mediante la opción 1 tendrán una vigencia de un (1) día desde su entrega; (ii) Los soles libres entregados mediante la opción 2 tendrán una vigencia de tres (3) días desde su entrega; (iii) Los soles libres entregados mediante la opción 3 tendrán una vigencia de seis (6) días desde su entrega; (iv) Los soles libres entregados mediante la opción 4 tendrán una vigencia de diez (10) días desde su entrega; (v) Los soles libres entregados mediante la opción 5 tendrán una vigencia de doce (12) días desde su entrega; y (vi) Los soles libres entregados mediante la opción 6 tendrán una vigencia de quince (15) días desde su entrega. En todos los casos antes señalados, una vez transcurrido el plazo de vigencia, la totalidad de los soles libres recibidos que no hubiesen sido utilizados se perderán.

- En caso el cliente se afilia nuevamente a la presente promoción, durante la vigencia del saldo entregado (uno, tres, seis, diez, doce o quince días, respectivamente), el bono se acumulará y la vigencia se contará desde la última activación de la Promoción Multiplica.
- Para acceder a los beneficios de la presente promoción, los clientes deberán llamar al número *779, marcar la opción 2, opción 1 y luego la opción 1, 2, 3, 4, 5 o 6 (Opción 1, 2, 3, 4, 5 o 6, respectivamente) dependiendo de la opción Multiplica que deseen activar. Asimismo podrán acceder a la presente promoción mediante el envío de un SMS al 779 con la palabra corta M3 para la opción 1, M8 para la opción 2, M10 para la opción 3, M20 para la opción 4, M30 para la opción 5 o M40 para la opción 6, dependiendo de la opción que deseen activar.
- Para acceder a las opciones Multiplica 1, 2, 3, 4, 5 o 6 se deberá contar con un saldo prepago igual o superior a S/. 3.00, S/. 6.00, S/. 10.00, S/. 20.00, S/. 30.00 o S/. 40.00, dependiendo de la opción Multiplica que desee activar, o realizar una recarga por cualquiera de los medios disponibles para ello hasta alcanzar dichos montos. El precio de cualquiera de las opciones Multiplica –según las opciones descritas– se descontará del saldo prepago del cliente.
- Las llamadas efectuadas al número *779 o los envíos de SMS al 779 para efectos de acceder a la promoción no tendrán costo alguno.
- El cliente podrá hacer uso de los soles libres entregados por cualquiera de las opciones descritas aún en caso que no cuente con saldo prepago.
- Los clientes que se encuentran afiliados a la promoción Tarifa Única Nacional Prepago podrán acceder a la presente promoción, pero pesarán al Plan Prepago Juega con el bono entregado por cualquiera de las opciones descritas. En este caso, los clientes podrán afiliarse nuevamente a la promoción Tarifa Única Nacional, sin costo alguno, luego de haber consumido la totalidad del bono otorgado por la presente promoción, debiendo suscribirse nuevamente a la promoción Tarifa Única Nacional para acceder a sus beneficios, conforme a los términos de dicha promoción y siempre que ésta se encuentre vigente.
- Cabe señalar que la promoción también es aplicable a clientes que cuenten con Plan Prepago Juega con Plan Prepago Blackberry y Combos Anualizados, no obstante su afiliación será de la siguiente manera: Aquellos clientes que cuenten con Plan Prepago Juega podrán afiliarse vía IVR o SMS y aquellos que cuenten con Plan Prepago Blackberry y Combos Anualizados podrán afiliarse únicamente vía SMS. Si un cliente no cuenta con uno de estos planes primariamente deberá migrar a estos planes, para luego participar en la promoción.

10. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA ha señalado en la Resolución de primera Instancia que EL RECLAMANTE perdió el bono de S/. 1162.82 debido a que no activó nuevamente la promoción *"Multiplica Tu Saldo Cualquier Destino (Prepago)"*, lo cual sustenta con el documento *"Histórico de Recargas"* (Fojas 09).

11. De la revisión del mencionado documento se aprecia que en virtud a una recarga física de S/. 10.00 y la afiliación a la promoción, se otorgó un bono de S/. 40.00 el día 27 de octubre de 2016, haciendo un saldo total de S/. 1162.82 como saldo acumulable; tal como se muestra en la siguiente imagen:



ST-TRASU	160
----------	-----

**EXPEDIENTE N° 0057673-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

Fecha Hora Operación	Tipo Recarga	Monto Inicial (S/)	Monto Final (S/)	Detalle / Debito	Cuenta	Ref. Recarga	Saldo	Descripción Recarga
26/11/2016 02:11:24 p.m.	MANUAL	-40	-40	CREDITO	BONUS Prepagado	0	124.71	MU_Suscripcion_TriplicarCL_M_U
26/11/2016 02:11:24 p.m.	COMBO	-10	-10	DEBITO	General Purpose	0	0.00	MU_Suscripcion_TriplicarCL_M_U
26/11/2016 12:53:38 p.m.	TEJICA	20	20	CREDITO	General Purpose	0	14.82	ST_Recarga_Virtual
26/11/2016 04:18:11 p.m.	COMBO	-10	-10	DEBITO	General Purpose	0	0.00	MU_Suscripcion_TriplicarCL_M_U
26/11/2016 05:18:31 p.m.	MANUAL	-40	-40	CREDITO	BONUS Prepagado	0	64.71	MU_Suscripcion_TriplicarCL_M_U
30/11/2016 01:17:43 p.m.	TEJICA	10	20	CREDITO	General Purpose	0	116.82	ST_Recarga_Virtual
14/11/2016 09:53:09 p.m.	MANUAL	-40	-40	CREDITO	BONUS Prepagado	0	44.71	MU_Suscripcion_TriplicarCL_M_U
14/11/2016 09:53:09 p.m.	COMBO	-10	-10	DEBITO	General Purpose	0	0.00	MU_Suscripcion_TriplicarCL_M_U
14/11/2016 12:23:54 p.m.	TEJICA	10	10	CREDITO	General Purpose	0	13.82	ST_Recarga_Virtual
08/11/2016 04:36:57 p.m.	MANUAL	-40	-40	CREDITO	BONUS Prepagado	0	-40	MU_Suscripcion_TriplicarCL_M_U
08/11/2016 04:36:57 p.m.	COMBO	-10	-10	DEBITO	General Purpose	0	0.00	MU_Suscripcion_TriplicarCL_M_U
03/11/2016 05:12:17 p.m.	TEJICA	10	10	CREDITO	General Purpose	0	14.00	ST_VYS
27/10/2016 06:09:07 p.m.	MANUAL	-40	-40	CREDITO	BONUS Prepagado	0	116.82	MU_Suscripcion_TriplicarCL_M_U
27/10/2016 06:09:07 p.m.	COMBO	-10	-10	DEBITO	General Purpose	0	0.00	MU_Suscripcion_TriplicarCL_M_U
27/10/2016 02:57:48 p.m.	TEJICA	10	10	CREDITO	General Purpose	0	11.88	ST_VYS

12. En esa línea, siendo que una de las condiciones para la acumulación del beneficio es que el cliente se afilie nuevamente a la promoción durante la vigencia del saldo entregado (06 días calendario en el caso de una recarga de S/. 10.00 contados desde la entrega del saldo), se entiende que habiendo EL RECLAMANTE activado la promoción el día de 27 de octubre de 2016 debía de afiliarse nuevamente hasta el día 06 de noviembre de 2016, para que el saldo de S/. 1162.82 sea acumulable.
13. Ahora bien, del documento "Histórico de Recargas" (Fojas 09) se observa que EL RECLAMANTE realizó una recarga física de S/. 10.00 el día 02 de noviembre de 2016 y que la entrega del bono por la activación de la promoción se realizó el día 08 de noviembre de 2016, esto es, en una fecha posterior al plazo máximo con el que contaba EL RECLAMANTE para afiliarse a la promoción.
14. Sin embargo, en el presente caso EL RECLAMANTE cuestionó que el día 02 de noviembre de 2016 –fecha además que corresponde a la presentación del reclamo- se comunicó en varias oportunidades al número *779 marcando la opción 2 para proceder a realizar la activación de la promoción; sin embargo, las llamadas se cortaban, lo cual imposibilitó que se multiplicara el saldo.
15. En ese sentido, correspondía a LA EMPRESA OPERADORA acreditar que EL RECLAMANTE no cumplió con la condición de afiliarse oportunamente a la promoción "Multiplica Tu Saldo Cualquier Destino (Prepago)", elevando el Detalle de Comunicaciones u otro medio de prueba idóneo con el cual pueda verificarse que no curso comunicación al número de destino *779, máxime cuando a la fecha de presentación del reclamo -02 de noviembre de 2016- se verifica que EL RECLAMANTE realizó una recarga de S/. 10.00 y que se encontraba en plazo para realizar la activación de la promoción.
16. Adicionalmente a ello, no obra en el Expediente el "Histórico de Reclamos" a efectos de conocer si durante el periodo en que EL RECLAMANTE debía de solicitar la activación de la promoción se registra algún reclamo por calidad o avería respecto de problemas con la salida de las llamadas de la línea N° [REDACTED] y/o la operatividad del servicio de LA EMPRESA OPERADORA *779.

4



ST-TRASU	12
----------	----

EXPEDIENTE N° 0057673-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

17. Cabe indicar, la Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios² dispone que *"la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función a la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante.*
18. En consecuencia, la omisión probatoria de LA EMPRESA OPERADORA justifica que el recurso de apelación sea declarado **fundado**.

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.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones (Multiplica Tu Saldo Cualquier Destino - 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 y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe abonar al servicio de EL RECLAMANTE el saldo promocional acumulable de S/. 1162.82, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la Intervención de las señoras Vocales Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y María de Fátima Ponce Regalado.

Agnes Franco Temple

Agnes Franco Temple
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

FPR/jcm

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.
- Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584-, el plazo para interponer demanda contencioso administrativo es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).

² Aprobado mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL