



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

Cup

EXPEDIENTE N°

00806-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN : 1**

Lima, 26 de febrero de 2013

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Veracidad de la información.
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA MÓVILES S.A.
NÚMERO DE RECLAMO	:	MLC-337-10956-2012
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	TM-N-C-10956-2012
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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 información brindada por LA EMPRESA OPERADORA, precisando que:
  - i. Le informaron que su plan le otorgaba 138 minutos de Movistar a Movistar, 108 minutos de Movistar a otros operadores, mas 78 minutos de Movistar a Larga Distancia Internacional;
  - ii. Adjunta el anexo 1B del contrato en el cual no se verifica que los minutos sean excluyentes; y
  - iii. Solicita se le brinde el servicio tal y como se acordó en un inicio pues en la copia de su contrato no se le informa al respecto.
  
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el reclamo presentando, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - i. En sus sistemas verifica que EL RECLAMANTE cuenta con el Plan RPM Negocios 79 Plus, el cual tiene las siguientes características:

Nombre del Plan	Cargo Fijo Mensual Inc. IGV S/.	Minutos RPM	Minutos o SMS consumiendo al 100% a :			
			Movistar-Movistar	Movistar-Fijos	Movistar - Otros Operadores Móviles	Movistar LDI
Plan RPM Negocios 79 Plus	79.00	Ilimitado	138	138	108	78

SMS
100

- ii. La cantidad de minutos libres que otorga el plan contratado varía de acuerdo al destino de las llamadas que EL RECLAMANTE realice, contando con minutos ilimitados para RPM, adicionalmente se le asigna 138 minutos si las llamadas son únicamente al destino móvil- móvil (Movistar) ó 138 minutos si



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N°

00806-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

realiza llamadas únicamente a fijos (Movistar) ó 108 minutos si realiza llamadas únicamente al destino móvil – otros operadores (Claro/Nextel) ó 78 minutos LDI (larga distancia internacional) y 100 SMS (mensajes de texto) si únicamente utiliza su saldo en esta opción. Si realiza llamadas a destinos combinados, la cantidad de minutos libres varía entre 78 y 138 minutos, dependiendo del destino de su comunicación; y

- iii. EL RECLAMANTE puede verificar su Plan Tarifario en la Página SIRT del OSIPTEL.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad reitera que al momento de contratar el servicio LA EMPRESA OPERADORA no le explicó sobre los minutos excluyentes.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA ha indicado lo siguiente:
  - i. En la actualidad, el plan tarifario de EL RECLAMANTE cuenta con un bono de 500 Megabytes para navegar en Internet, vigente hasta el 02 de junio de 2013, tal y como se aprecia en la Consulta SAC Para BAM obrante en el expediente; y
  - ii. En caso de que EL RECLAMANTE no se encuentre de acuerdo con las características que le brinda el plan tarifario, tiene el derecho de solicitar la baja del servicio o solicitar el cambio a otro plan tarifario vigente que más se ajuste a sus necesidades
5. Al respecto, conforme a lo establecido en el artículo 32° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup>, *“En el caso de reclamos por problemas de calidad (incluyendo los problemas de veracidad de la información), por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, o por falta de entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario deberá reportar el hecho a la dependencia de la empresa operadora que señale su correspondiente procedimiento interno. (...) Si reportado el problema la empresa operadora no lo hubiere solucionado en el curso de los cuatro (4) días calendario siguientes, el usuario podrá interponer reclamo en primera instancia ante la dependencia designada por la empresa operadora en su correspondiente procedimiento interno. (...)”*
6. Al efecto, del expediente bajo análisis se verifica que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el “Registro de Reportes”, en el cual figura el reporte N° MLR-337-1992996-2012 de fecha 28 de diciembre de 2012<sup>2</sup>, por lo que se ha cumplido con el requisito previo que establece la normativa.
7. El Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>3</sup> –en adelante, el Código de Consumo- en el literal b del artículo 1° establece que, a efecto 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.
8. Asimismo, el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>[1]</sup> –en adelante, Condiciones de Uso- establece que toda persona tiene derecho a recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>2</sup> Debe tenerse en cuenta que si bien el reporte fue presentado el mismo día de presentado el reclamo,

<sup>3</sup> Aprobado mediante Ley N° 29571 publicada en el diario El Peruano el 02 de septiembre de 2010.

<sup>[1]</sup> Aprobada mediante resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL



EXPEDIENTE N°

00806-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

9. De igual manera, dicho artículo establece que:

"...///

*La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:*

- (i) *El servicio ofrecido;*
- (ii) *Requisitos para acceder al servicio;*
- (iii) *Características, modalidades, limitaciones y todas las opciones de planes tarifarios;*
- (iv) *Periodicidad de la facturación;*
- (v) *Plazo de contratación, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos; y,*
- (vi) *Alcances y uso de los equipos.*

...///"

10. El objetivo de esta disposición es garantizar que los usuarios puedan recibir de LA EMPRESA OPERADORA toda la información necesaria que les permita tomar sus decisiones o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación o utilización del servicio.

11. Es pertinente informar a EL RECLAMANTE que el artículo 118° de las Condiciones de Uso dispone que se considera como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos, y particularmente a los siguientes:

- (i) Cualquier documento escrito;
- (ii) Reproducción de audio o video;
- (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado; o,
- (iv) Marcación para aquellos servicios cuya tarificación sólo se encuentre sujeta al consumo efectivamente realizado.

12. De igual forma, el artículo 120° de la citada norma indica que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales; y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a la empresa operadora.

13. En tal sentido, el Tribunal considera que, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE, es relevante analizar si, en efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con el requisito establecido en los artículos citados.

14. Sobre el particular, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el mecanismo de contratación del Plan RPM Negocios 79 Plus que permita acreditar que EL RECLAMANTE fue correctamente informado de las características del plan contratado, específicamente que los minutos de su plan eran excluyentes dependiendo del destino de comunicación.

15. En consecuencia, al no haberse elevado los medios de prueba que sustenten la resolución de primera instancia, corresponde declarar **fundado** el recurso, lo cual implica que EL RECLAMANTE puede migrar a un plan vigente que se ajuste a sus



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 00806-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

necesidades; o en su defecto, solicitar la baja del servicio; quedando LA EMPRESA OPERADORA imposibilitada de requerir el pago de la penalidad respectiva, de conformidad con el artículo 77° de las Condiciones de Uso<sup>4</sup>.

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 la veracidad de la información 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, EL RECLAMANTE cuenta con la posibilidad migrar a un plan vigente que se ajuste a sus necesidades; o en su defecto, solicitar la baja del servicio; quedando LA EMPRESA OPERADORA imposibilitada de requerir el pago de penalidades, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

*Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender y Victoria Morgan Moreno.*

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

GMK/Pc

<sup>4</sup> El cual precisa en el inciso (ii) que cuando la empresa operadora aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado, el abonado podrá resolver unilateralmente el contrato suscrito a plazo determinado.