



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU	16
----------	----

12.4

EXPEDIENTE N° 0006885-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 29 de diciembre del 2017

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
SERVICIO	:	[REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	:	Incumplimiento de condiciones contractuales (Renovación de equipo)
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	16914787
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-3616-17
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:

8

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la veracidad de la información, señalando lo siguiente:
 - i. Realizó el Acuerdo de Renovación con la campaña "Canje Smart vía *200", siendo informado que se le entregaría el equipo el 04 de diciembre de 2016 y que la promoción duraría en todo el mes de diciembre.
 - ii. No se le ha hecho entrega del equipo por una supuesta falta de stock; sin embargo, se le indicó que en cuanto hubiera disponibilidad se le entregaría el equipo.
 - iii. A pesar de lo antes señalado, nuevamente se le ofreció vía telefónica el mismo equipo con un precio mayor al que se le ofreció inicialmente, lo cual, implicaría que LA EMPRESA OPERADORA sí cuenta con el stock de equipos.
 - iv. Solicita que se cumpla con el Acuerdo de Renovación.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró improcedente el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:

Sobre el particular, es preciso indicar que de acuerdo a lo establecido con el Art. 28° inciso 4 del Reglamento de Atención de Reclamos – Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL-, los reclamos por veracidad de la información, corresponden a la información brindada por la empresa operadora al usuario vinculada con la prestación del servicio público de telecomunicaciones; por lo cual es preciso indicar que lo manifestado por usted no se encuentra dentro de los conceptos reclamables por dicha materia, por lo que debe declararse la improcedencia de su reclamo en este extremo.

3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que solicita que se evalúe el fondo de su reclamo.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos se ratifica en lo resuelto en Primera Instancia.



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

EXPEDIENTE N° 0006885-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

5. En aplicación del artículo 65° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones – en adelante El Reglamento –, mediante Resolución N° 01 de fecha 09 de noviembre de 2017, este Tribunal consideró necesario solicitar a LAS PARTES que, dentro del plazo de tres (03) días hábiles de notificada la Resolución, cumplan con lo siguiente:

i. A EL RECLAMANTE lo siguiente:

- Precise las circunstancias en que se habría realizado el Acuerdo de Renovación de equipo que alega; tales como, la fecha en que este se realizó, el canal utilizado, así como el código de pedido o constancia de dicho Acuerdo.
- Precise las condiciones del Acuerdo de Renovación de Equipo que se le habría ofrecido; tales como, el plan ofrecido, el equipo adquirido, así como el precio que se le habría ofrecido pagar por dicho equipo y el descuento otorgado para la adquisición del mismo, de ser el caso.

ii. A LA EMPRESA OPERADORA que:

- Se pronuncie por las alegaciones de EL RECLAMANTE referidas al ofrecimiento de renovación de equipo y remita el "Histórico de Peticiones", "Histórico de Transacciones" u otros documentos en los que se registren las comunicaciones relacionadas a la línea N° [REDACTED] en los meses de noviembre y diciembre de 2016.
- Precise si ha contado con la campaña "Canje Smart vía *200" y, de ser este el caso, explique las características y condiciones de la misma.

6. Sin embargo, cabe indicar que habiendo transcurrido el plazo otorgado para que remitan la información solicitada, LAS PARTES han omitido cumplir con dicho requerimiento, razón por la cual este Tribunal, emitirá su pronunciamiento sobre la base de la información que obra en el expediente.

7. Cabe precisar que el inciso 13 del artículo 28° del Reglamento, establece que los reclamos por incumplimiento de condiciones contractuales comprenden el incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, o cuando aplique condiciones distintas a las pactadas en el contrato.

8. Al respecto, cabe precisar que el artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el TULO de las Condiciones de Uso- establece lo siguiente:

///...

Artículo 9.- Celebración de contrato de abonado²

En virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma.

La empresa operadora no podrá modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas o que se trate de modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado. En este último caso, la empresa operadora deberá contar previamente con la aprobación de la Gerencia General del OSIPTEL e informar al abonado sobre dichas modificaciones utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción, salvo que en el acto que confiera la referida aprobación se disponga la utilización de un mecanismo distinto.

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

² El texto del artículo 9 del TULO de las Condiciones de Uso se encontraba vigente a la fecha de contratación del servicio - 09 de mayo de 2015 -



ST-TRASU	17
----------	----

EXPEDIENTE N° 0006885-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

La celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. En todos los casos, la empresa operadora estará obligada a conservar el contrato de prestación de servicios y su(s) anex(o), si lo(s) hubiere, independientemente del mecanismo de contratación utilizado, así como de la modalidad de pago del servicio.

(...)

.../III (Subrayado es nuestro)

9. Complementariamente, el artículo 16° - A del TUO de las Condiciones Uso establece lo siguiente:

III...

Artículo 16-A.- Condiciones para la celebración de contratos adicionales

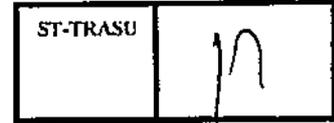
La empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales, y/o (ii) la recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado.

El contrato de prestación del servicio es independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal, el cual deberá encontrarse vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional. En ningún caso, la empresa operadora podrá establecer en el contrato adicional o en el contrato de servicios, cláusulas que establezcan para el abonado la obligación de utilizar el servicio únicamente en el equipo que ha sido adquirido a la empresa

(...)

.../III (Subrayado es nuestro)

10. En ese sentido, el artículo 16-A antes señalado reconoce la relación existente entre la adquisición (o financiamiento) del equipo terminal y el servicio de telecomunicaciones, cuando la primera se vincula al valor de la renta fija periódica del segundo y/o al cumplimiento de un plazo de permanencia determinado establecido en el acuerdo adicional por equipo terminal.
11. Por tanto, considerando que EL RECLAMANTE cuestiona el incumplimiento de un contrato de renovación de equipo este Tribunal se encuentra facultado a emitir pronunciamiento sobre el fondo del reclamo.
12. Con relación a ello, es relevante precisar que para verificar el "Incumplimiento de Condiciones Contractuales" corresponde determinar: i) la existencia del contrato cuyo cumplimiento se exige y ii) las consideraciones, condiciones o características, establecidas en dicho contrato, que no habrían sido cumplidas por parte de LA EMPRESA OPERADORA.
13. 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 Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - que establece que, en los procedimientos trilaterales 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.
14. En el presente caso, EL RECLAMANTE cuestiona el incumplimiento de contrato por Renovación de Equipo que habría realizado bajo la Campaña Canje Smart a través del *200.



**EXPEDIENTE N° 0006885-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

15. No obstante, EL RECLAMANTE no ha precisado las circunstancias en que se habría realizado el Acuerdo de Renovación de equipo que alega; tales como, la fecha en que este se realizó, el asesor o funcionario que atendió, así como el código de pedido otorgado a su solicitud ni ha remitido algún documento o constancia que acredite la existencia del Acuerdo.
16. Asimismo, cabe precisar que si bien EL RECLAMANTE exige el cumplimiento del Acuerdo por Renovación de Equipo, no ha precisado las condiciones de dicho Acuerdo; tales como, el plan ofrecido, el equipo adquirido, el precio que se le habría ofrecido pagar por dicho equipo y el descuento otorgado para la adquisición del mismo, de ser el caso, por lo que no es posible verificar la existencia de las condiciones cuyo cumplimiento solicita.
17. Es relevante tener en cuenta que a pesar del requerimiento efectuado por este Tribunal a través de la Resolución N° 1, EL RECLAMANTE ha omitido proporcionar la información señalada en los considerandos precedentes.
18. En ese sentido, conforme a los considerandos precedentes, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto.

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 **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el incumplimiento de condiciones contractuales (Renovación de equipo); 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, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Ignacio Basombrio Zender, Carlos Silva Cárdenas y Jesús Eloy Espinoza Lozada

Ignacio Basombrio Zender
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

IBZ/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.