



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° 0026410-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0062389-2023-TRASU/OSIPTEL

Lima, 13 de octubre de 2023

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
SERVICIO	:	[REDACTED]
MATERIA RECLAMADA	:	Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones
CÓDIGO DE RECLAMO	:	FC-1206466-2023
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	RM-C-FC1206466-2023-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

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 presentó un reclamo por facturación y cobro, manifestando que no está de acuerdo con el cobro de la cuota de financiamiento de equipo ya que cuando adquirió su equipo en oficina lo adquirió al contado y no financiado.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró *infundado* el reclamo, sustentando su decisión en que de la verificación realizada se advierte que el 12 de mayo de 2023 se suscribió un contrato para la adquisición de un equipo terminal SAMSUNG SM-A042M, en el cual se indicó que la modalidad de adquisición sería a través de financiamiento en 12 meses por un monto de S/ 26.25 de cuota mensual y cuota inicial de S/ 548.00, por lo que el cobro de cuota de financiamiento de equipo en el recibo de materia de reclamo es adecuado conforme al artículo 32 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de Telecomunicaciones.
3. Al no estar de acuerdo con la resolución de primera instancia EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, alegando que no se han analizado las pruebas presentadas.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, precisando lo siguiente:
 - i) Al respecto debemos manifestar que con fecha 12.05.2023 el cliente realizó cambio de equipo y adquirió un equipo SAMSUNG SM-A042M a un costo total de S/863.00, dando una cuota inicial de S/548.00 quedando S/315.00, monto que fue financiado en 12 cuotas de financiamiento por el importe de S/ 26.25 cada una.
 - ii) Sobre el caso particular, se ha verificado que según contrato digital de equipo con Código Único de Contrato N° 1155782770 (numeración que se verifica en todas las páginas del documento, así como al costado del QR), de fecha

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0026410-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

12.05.2023 (la cual se consta en la primera página en el Certificado Digital, Sello de Tiempo y/o en el encriptado de QR), cliente contrata la adquisición del equipo y se le informa del financiamiento del mismo, así como de las cuotas programadas a facturarse.

iii) A continuación, detallamos el Financiamiento de Cuotas de Equipo:

N° de Cuotas	Vencimiento de Cuotas	Importe de Cuotas
1	12/06/2023	S/. 26.25
2	12/07/2023	S/. 26.25
3	12/08/2023	S/. 26.25
4	12/09/2023	S/. 26.25
5	12/10/2023	S/. 26.25
6	12/11/2023	S/. 26.25
7	12/12/2023	S/. 26.25
8	12/01/2024	S/. 26.25
9	12/02/2024	S/. 26.25
10	12/03/2024	S/. 26.25
11	12/04/2024	S/. 26.25
12	12/05/2024	S/. 26.25
	TOTAL	S/. 315.00

II. Cuestión previa:

5. Antes de entrar al análisis del caso, cabe indicar que el inciso 3 del artículo 86° 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, encauzar 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 la norma antes mencionada y considerando la totalidad de la información obrante en el expediente, este Tribunal ha considerado que, si bien en el formulario de reclamo se registró la materia "Facturación y cobro", de la revisión de argumentos expuestos es posible colegir que EL RECLAMANTE que cuestionó el incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones; razón por la cual este Tribunal, procederá a emitir pronunciamiento respecto a la materia de contratación no solicitada.

III. Análisis del caso:



7. Al respecto, el punto 1.1 del anexo 5 de las Norma de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones¹ -en adelante, Condiciones de Uso- dispone que:

“1.1 Finalidad de los mecanismos de contratación

Los mecanismos de contratación tienen por finalidad que los abonados manifiesten su voluntad de solicitar o aceptar: (i) la contratación; (ii) la resolución; (iii) la modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) la migración a planes tarifarios; (v) la afiliación a tarifas promocionales, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado; o (vi) cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma.

Los actos a que se hace referencia en el párrafo precedente se aplican respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones, incluyendo servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio.”

8. Resulta relevante señalar que el mecanismo de contratación es uno de los documentos que acreditaría el cumplimiento de la obligación de informar y, además, que la información fue brindada de manera clara, veraz, detallada y precisa. Dicho mecanismo deberá estar debidamente suscrito por las partes cuando se trate de un documento escrito o constar la aceptación expresa en caso de ser un audio o video, entre otros; debiendo además, cumplir con los requisitos establecidos en la norma.
9. Cabe precisar que el punto 1.3 del anexo 5 de las Condiciones de Uso indica que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación a que se refieren los puntos 1.1. y 1.2 del mismo anexo, corresponde a la empresa operadora.
10. Asimismo, el punto 2.5 del anexo 5 de las Norma de las Condiciones de Uso dispone que:

“2.5 Condiciones para la celebración de contratos adicionales

La empresa operadora puede 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 debe 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 puede 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 (...).”

¹ Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0026410-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

11. Sobre el particular, mediante la Carta n.° 01045-GG/2020 emitida por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, con fecha 28 de octubre de 2020, se puso en conocimiento de LA EMPRESA OPERADORA la aprobación de la nueva versión del “Mecanismo de Contratación Digital (Huella Dactilar) para Servicios Móviles y Fijos en Tiendas” como mecanismo de contratación de los servicios fijos y móviles (bajo la modalidad prepago, control y postpago), el cual tiene como principal característica que tanto para la identificación del abonado, como para la aceptación de la voluntad del acto que se requiera celebrar, se emplee el sistema de validación biométrica de huella dactilar. tomando como base el Informe n.° 00009-DAPU/2020.
12. Asimismo, de acuerdo al Informe n.° 00009-DAPU/2020 de la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL que, aprueba el “Mecanismo de Contratación Digital (Huella Dactilar) para Servicios Móviles y Fijos en Tiendas”, una vez validados los datos del abonado con el RENIEC mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, se le mostrará en la pantalla del aplicativo un resumen del contrato y la ficha de los servicios adicionales, con la finalidad de que los revise y apruebe a través de la toma de su huella digital para cada documento, la cual será contrastada con la base de datos del RENIEC. Posterior a ello, a través del aplicativo se genera un contrato digital, el mismo que contará con los siguientes mecanismos de seguridad:
 - A. Sello de tiempo: asegura la inalterabilidad del documento contractual firmado digitalmente y deja constancia de la fecha y hora cierta de la contratación.
 - B. Certificado digital: asegura que el documento ha sido firmado y generado por TdP.
 - C. Código Único de contrato: En cada página del contrato se genera un código único de contrato que puede ser visualizado por el Cliente, por nuestros sistemas y finalmente a través de la lectura del código QR.
 - D. Código de QR: Se genera un código de QR que con un lector 2D se puede escanear y se mostrarán los siguientes datos: (i) Código único de contrato, (ii) DNI del Cliente contratante; y (iii) Fecha y hora de contratación.
13. Es importante precisar que el referido Informe fue elaborado en base a la información que fuera proporcionada por LA EMPRESA OPERADORA.
14. En el caso en cuestión, LA EMPRESA OPERADORA ha remitido el documento denominado “*Contrato de Prestación de Servicios Adicionales y Transacciones-Servicios Móviles Postpago y Control*”, del cual se verifica que con fecha 12 de mayo de 2023, una persona identificada como ██████████ —EL RECLAMANTE—, con DNI N.° ██████████, adquirió un equipo terminal móvil de marca Samsung modelo SM-A042M asociado a la línea ██████████, con descuento especial y por el cual debía de pagar el importe de S/ 518.00 soles (incluido IGV) y para mantener dicho precio debía sujetarse a un plazo forzoso de doce meses.
15. Sin embargo, de la revisión de la cláusula referente a la “forma de pago del equipo”, se advierte que tendría un precio de S/ 863.00 (incluido I.G.V.), lo cual resulta incongruente,



TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0026410-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

pues el equipo fue ofrecido a un precio con beneficio económico por S/ 518.00 (incluido I.G.V.), tal como se advierte a continuación:

Table with 9 columns: Número de Línea, Marca, Modelo, N° IMEI (Solo aplica para equipos), Precio de Lista (S/), Beneficio Económico (S/), Precio con Beneficio Económico (S/) sin IGV, Precio con Beneficio Económico (S/) con IGV, Plazo de permanencia en el Contrato del servicio Móvil (**). Row 1: SAMSUNG, SM-A042M, Considerar el que figura en la guía, 792.37, 353.39, 438.98, 518.0, 12 meses.

Forma del pago del Equipo: Financiamiento. Table with 4 columns: Item, Value, Item, Value. Includes rows for PRECIO TOTAL DEL EQUIPO (863.00), MONTO FINANCIADO (315.00), N° DE MESES (12), and a list of 10 cuotas with their respective amounts (26.25) and payment dates from 12/06/2023 to 12/03/2024.

16. En ese sentido, este Tribunal concluye que dicho documento carece de valor probatorio por ser inconsistente; lo cual no genera certeza de que EL RECLAMANTE haya recibido información clara respecto al costo del equipo terminal.

17. En consecuencia, de conformidad con los argumentos expuestos precedentemente, corresponde declarar fundado el presente recurso de apelación.

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° 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° 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° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.



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° 0026410-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **ORDENAR** a la EMPRESA OPERADORA dejar sin efecto el contrato por adquisición de equipo móvil de fecha 10 de julio de 2023 y la totalidad de las cuotas financiadas por el equipo terminal móvil. En atención a ello, LA EMPRESA OPERADORA se encuentra prohibida de imponer al abonado penalidades o cobros similares por la terminación del contrato.
3. De conformidad con lo establecido en el artículo 91 del T.U.O. del Reglamento, LA EMPRESA OPERADORA deberá:
 - (i) Cumplir con lo ordenado en el párrafo precedente en un plazo máximo de die (10) días contados a partir de la fecha en que se notifique la presente resolución.
 - (ii) Dentro del plazo máximo de cinco días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.
 - (iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).



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**



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° **0026410-2023/TRASU/ST-RA**
RESOLUCIÓN FINAL

Información importante:

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