



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 10



EXPEDIENTE N° 04135-2014/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 2

Lima, 24 de abril de 2014

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Veracidad de la información.
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	BR0000556
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	RES-767-CIAR-R-A-002620-2014/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:

1. En el presente caso, con fecha 07 de febrero de 2014, EL RECLAMANTE presentó su recurso de apelación, en el cual manifiesta su disconformidad con la información brindada por LA EMPRESA OPERADORA, señalando lo siguiente:
 - (i) La primera semana de enero de le ofrecieron un servicio Trío en lugar del Dúo que venía pagando.
 - (ii) Se le indicó que se respetaría las características de su servicio telefónico (500 minutos para llamadas a Fijos Movistar y no Movistar + Identificador de llamadas gratis y Memovox), motivo por el cual aceptó el ofrecimiento.
 - (iii) Al instalar el servicio de Internet le indicaron que las características de su servicio habían sido modificadas, puesto que sólo se le está otorgando 250 minutos para llamar a Fijos Movistar y ya no contaba con el servicio de identificador de llamadas ni Memovox.
 - (iv) Solicita que se respete lo ofrecido por LA EMPRESA OPERADORA y se le brinde las características señaladas inicialmente en su Trío.

2. En aplicación del artículo 44° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, la Directiva- mediante Resolución N° 01 de fecha 01 de abril de 2013, este Tribunal consideró necesario solicitar a LA EMPRESA OPERADORA que remita el mecanismo de migración (grabación de voz) del servicio Trío al que fue migrado el servicio

3. Mediante Carta RES-767-R-A-0010061-14-ATM de fecha 15 de abril de 2014, LA EMPRESA OPERADORA informa que no logró ubicar el documento solicitado.

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



OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS
10

EXPEDIENTE N° 04135-2014/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

4. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 6° Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² -en adelante, el TEO de las 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 informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
5. 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, entre otros, sobre:
- (i) El servicio ofrecido;
 - (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;
 - (iii) Los requisitos para acceder al servicio;
 - (iv) La cobertura o alcance del servicio;
 - (v) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido;
- ...///"
6. 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.
7. Asimismo, es pertinente informar a EL RECLAMANTE que el artículo 118° del TEO 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.
8. Cabe precisar que 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.
9. En el caso en particular, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el mecanismo de contratación del servicio Trío a efectos de verificar si, en efecto, las características del servicio de telefonía fija, específicamente, la cantidad de minutos otorgados y si el mismo contaba con el servicio de identificación de llamadas y Memovox.

² Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST- TRASU

FOLIOS

11

EXPEDIENTE N° 04135-2014/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

10. En consecuencia, este Tribunal concluye que, pese a que LA EMPRESA OPERADORA tiene la carga de la prueba, no obra en el expediente información suficiente que permita concluir que se le informó debidamente a EL RECLAMANTE sobre las condiciones del paquete adquirido; corresponde amparar el recurso interpuesto, declarándolo **fundado**. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá informar por escrito a EL RECLAMANTE las características del servicio Trío contratado. Asimismo, se informa a EL RECLAMANTE que en caso no estuviera de acuerdo con el plan contratado, puede migrar a un plan vigente que se ajuste a sus necesidades o dar de baja el servicio, quedando LA EMPRESA OPERADORA impedida de realizar cobros por penalidades, en caso correspondieran.

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° 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:

1. 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, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación o, en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **ORDENAR** a LA EMPRESA OPERADORA que en el plazo de (7) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución acredite el cumplimiento de la presente Resolución.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrío Zender y Carlos Silva Cárdenas.

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

IBZ/Pc