



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 00988-2013/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 12 de marzo de 2013.

RECLAMANTE	
SERVICIO	
CONCEPTOS RECLAMADOS	: Veracidad de la información
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	: 12110221
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-REC-R/RPF-231-12
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO

VISTOS: 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, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la veracidad de la información brindada a través del número 123, respecto a la promoción Trío Ilimitado para Toda la Vida.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declara infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Con fecha 26 de agosto de 2012, EL RECLAMANTE registró sus números triados en la promoción Habla Gratis Prepago - Comunicación para toda la Vida.
 - (ii) Dicha promoción permite elegir (2) dos números Claro (Móvil) a nivel nacional para efectuar llamadas sin costo alguno durante los (3) tres primeros minutos de comunicación; asimismo, elegir un (1) número telefónico Claro (móvil) a nivel nacional para enviarle mensajes de texto (SMS) de manera gratuita e ilimitada.
 - (iii) Una de las condiciones de la promoción es que los clientes realicen una recarga acumulada (física o virtual) mínima de S/. 15.00 todos los meses y, en caso de no cumplir con este requisito, perderá el beneficio definitivamente.
 - (iv) Dicha información está alojada en el Sistema de Información y Registro de Tarifas - SIRT del OSIPTEL, la misma que constituye información de acceso público.
 - (v) Su personal se encuentra altamente capacitado y cuenta con toda la información que requieran los clientes respecto a los productos y servicios ofrecidos por LA EMPRESA OPERADORA. En tal sentido, sus asesores informan a los usuarios de todas las características del producto que están adquiriendo, así como del servicio que están contratando (del plan tarifario,



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 00988-2013/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

duración del acuerdo, facturación, características de los servicios de valor agregado que está contratando, promociones, etc.).

3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con el pronunciamiento emitido en la resolución de primera instancia, precisando que un operador de LA EMPRESA OPERADORA le indicó que tenía como plazo para efectuar una recarga hasta el 26 de octubre de 2012 y así no perdería la promoción. Agrega que la mala información brindada ha ocasionado que pierda la promoción a la cual se había afiliado.
4. En sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA ratifica el pronunciamiento emitido en la resolución de primera instancia y, adicionalmente, señala que EL RECLAMANTE no indica la fecha en la cual habría recibido información errónea ni el nombre del asesor que lo atendió. Agrega, que no cuenta con el registro de alguna comunicación por parte de EL RECLAMANTE respecto del reclamo presentado.
5. Al respecto, cabe indicar que el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -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.
6. Asimismo, se 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) 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;
 - (vi) La periodicidad de la facturación;
 - (vii) El plazo del contrato de prestación de servicios, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos;
 - (viii) El plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16°;
 - (ix) Los alcances y uso de los equipos terminales que sean provistos por la empresa operadora, en especial, las opciones de servicios que el equipo y la red permitan, y cuyo uso se encuentre sujeto a contratación previa o a tarificación por consumo efectivamente realizado;

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 00988-2013/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- (x) El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago a que se refiere el artículo 14°;
- (xi) La velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en Kilobits por segundo (Kbps), para el servicio de acceso a Internet;
- (xii) Los alcances del servicio de Roaming internacional, la posibilidad de su activación y/o bloqueo;
- (xiii) La dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios, así como el horario de atención de las oficinas de pago de la empresa operadora; y
- (xiv) La existencia de cualquier restricción en el equipo terminal que limite o imposibilite el acceso a la red de otra empresa operadora, así como el plazo máximo de la restricción del equipo termina, de ser el caso.

7. Complementariamente, el Reglamento General de Tarifas² establece que: *"Las empresas operadoras deben comunicar a OSIPTEL y poner a disposición del público en general las tarifas que establezcan para los servicios públicos de telecomunicaciones que prestan y sus respectivas modificaciones, incluyendo las tarifas correspondientes a los planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones, así como las tarifas que se deriven de contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado. (...)"*
8. De igual modo, la citada norma señala que para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior, LA EMPRESA OPERADORA deberá registrar la información a través del Sistema de Información y Registro de Tarifas-SIRT.
9. En atención a ello, de la consulta efectuada al Sistema de Información y Registro de Tarifas-SIRT, LA EMPRESA OPERADORA cumplió con la obligación de registrar y poner a disposición del público en general la información sobre la Promoción Habla Gratis Prepago - Comunicación para toda la vida, señalando lo siguiente:

//...

- La afiliación a la presente promoción le permitirá al cliente contar con el beneficio promoción por un plazo de treinta días. Para que el cliente mantenga el beneficio de por vida, deberá haber una recarga acumulada (física o virtual) mínima de S/. 15.00 todos los meses. Cada treinta días se validará si el cliente recarga dicho monto para renovar la promoción por 30 días más.
- El cliente mantendrá la promoción de manera indefinida, siempre y cuando haya acumulado la recarga mínima (virtual y física) de S/15.00 en los términos mencionados y cumple los demás requisitos indicados. En caso el cliente no cumpla con dichos requisitos, perderá el beneficio definitivamente.

..//

10. De otro lado, EL RECLAMANTE no ha sido diligente en precisar las circunstancias en las cuales se le habría brindado información errónea tales como la fecha y hora

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 00988-2013/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

en la cual se habría comunicado al 123 para hacer la consulta respectiva, así como el nombre del funcionario que lo habría atendido.


11. En consecuencia, al no haberse acreditado que LA EMPRESA OPERADORA incumplió con informar todo lo concerniente a la Promoción Habla Gratis Prepago - Comunicación para toda la vida, corresponde declarar **infundado** el recurso.

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:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por Veracidad de la información; 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 Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas.


**Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

CJG/CDA/CO