



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 30

**EXPEDIENTE N° 6270-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 23 de noviembre de 2010.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Reintegro de precio de equipo incluido en el recibo de agosto de 2010.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 12
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	: 60097
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta DAC-COP-R/TMA-172-10 de fecha 01 de octubre de 2010.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>FUNDADO</b>

**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:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la facturación de reintegro de precio del equipo 43943773496 ascendente a S/. 278.08 nuevos soles, incluido en el recibo de agosto de 2010; señalando que está pidiendo que activen la línea y pagar de acuerdo al contrato de 12 meses, por lo que se acercó a LA EMPRESA OPERADORA en la fecha indicada después de la suspensión que hizo por dos meses.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA, en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el referido reclamo, señalando que
  - (i) En el recibo de agosto se ha facturado el importe de S/. 278.08 sin IGV por concepto de reintegro de precio del equipo; el cual fue adquirido por EL RECLAMANTE al suscribir el Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales el 30.04.2010.
  - (ii) Paralelamente a la suscripción de dicho acuerdo, EL RECLAMANTE suscribió el Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) mediante el cual adquirió el Plan Exacto C asignándole el número telefónico 943773496; documento que firmó EL RECLAMANTE en señal de conocimiento y aceptación;
  - (iii) En la Cláusula Tercera del Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales, se efectuó un descuento especial de S/.361.00 por el equipo Modem USB ZTE MF100, con IMEI 351789035703977, cuyo





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 6270-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

valor venta (precio de lista) fue de S/.430.00, por lo que EL RECLAMANTE realizó un único pago de S/. 69.00 con IGV. Adicionalmente, en la Cláusula Cuarta de dicho acuerdo se establece que en caso que EL RECLAMANTE no reactive su línea telefónica en un plazo máximo de 30 días calendarios, perdería el descuento otorgado por LA EMPRESA OPERADORA.

- (iv) Verificaron en sus sistemas que la línea 934773496 fue suspendida por robo a solicitud de EL RECLAMANTE con fecha 25.06.2010, reactivándose el 07.09.2010. Al estar suspendida la línea por más de 30 días, EL RECLAMANTE perdió el descuento, de forma tal que el importe incluido en el recibo de agosto es correcto y tiene su amparo en el inciso 4.2 de la Cláusula Cuarta del Acuerdo que suscribió en señal de conformidad.

3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE precisa lo siguiente:

- (i) En ningún momento ha firmado contrato alguno para la adquisición de dicho equipo, como erróneamente indica LA EMPRESA OPERADORA, ni tampoco ha firmado Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales;
- (ii) Es cierto que su esposo contrató dicho servicio; sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA nunca cumplió con entregar y poner en conocimiento de las condiciones especiales en las que se adquiriría dicho equipo, indicando que sólo tendrían que pagar un monto mensual por el servicio;
- (iii) Es falso que se haya solicitado una suspensión por robo de equipo, ya que si eso hubiera sucedido, al momento de ser reactivado dicho servicio debió ser asignado otro CHIP y otro IMEI, supuestos que no se dieron;
- (iv) Lo correcto es que se hizo un pedido de suspensión temporal a pedido de parte tal y conforme está regulado en las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones, razón por la cual no se ha cumplido el supuesto para que LA EMPRESA OPERADORA proceda a aplicar la penalidad cobrada en el recibo objeto de reclamo.

4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reitera lo señalado en la resolución de primera instancia y, adicionalmente, agrega que:

- (i) Con la Solicitud de Variación firmada por EL RECLAMANTE en señal de aceptación y conformidad, acreditan que EL RECLAMANTE solicitó el bloqueo de su línea por robo y no la suspensión temporal del servicio.
- (ii) Que en el Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales se dejó constancia que el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad la información contenida en tal documento, dejando constancia de ello mediante su firma.

5. Sobre el particular, cabe precisar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 98° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL, la carga de la prueba respecto





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 31

**EXPEDIENTE N° 6270-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

a la solicitud y/o aceptación de la persona natural o jurídica respectiva de algún servicio público de telecomunicaciones o modificación de términos o condiciones de dicha contratación, corresponde a la empresa que brinda dicho servicio.

6. Asimismo, es oportuno mencionar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 6° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y normas modificatorias), LA EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre las características, modalidades, limitaciones y, opciones de planes tarifarios.
7. De la revisión de la documentación que obra en el expediente a fojas 7 a 15, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el Anexo 1 – Acuerdo N° C01-06-OCT07 para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) Post Pago y el Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales y de Adquisición de Equipos Terminales con Restricción Temporal de Acceso a la Red de Otros Operadores, suscritos ambos documentos por el señor Fredy Reyno Geldres Utrilla identificado con DNI N° 32840178.
8. Asimismo, en la Cláusula Cuarta del Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales, a fojas 12, se señala lo siguiente:

"...///

**"CUARTA.- SUPUESTOS DE PÉRDIDA DEL DESCUENTO ESPECIAL OTORGADO POR CLARO.**

*EL CLIENTE declara conocer y aceptar que de producirse alguno de los supuestos señalados a continuación, perderá el DESCUENTO ESPECIAL otorgado mediante el presente Acuerdo, debiendo reintegrar a Claro el importe del mismo, en los porcentajes señalados en la Cláusula Quinta.*

*(...) 6. En caso EL CLIENTE no reactive su línea telefónica PCS de Claro en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, ya sea **por robo, destrucción, pérdida, daños u otra circunstancia equivalente que impidan el uso del terminal.***

*Si dentro del plazo arriba indicado EL CLIENTE reactiva su línea telefónica PCS pero además un nuevo equipo por reposición firmando un nuevo Acuerdo para la Adquisición de Equipo con Condiciones Especiales, no estará obligado al reintegro del DESCUENTO ESPECIAL; toda vez que de presentarse cualesquiera de dichas causales el cliente se verá obligado al reintegro de dicho DESCUENTO ESPECIAL (...)*

*(...) 4.2 De producirse la pérdida del DESCUENTO ESPECIAL por las razones aquí establecidas, Claro facturará a EL CLIENTE el importe correspondiente como "Reintegro de Precio del Equipo" estando facultado para incluir dicho importe el recibo telefónico de EL CLIENTE, inmediato siguiente en que se produzca el supuesto que determina la pérdida del DESCUENTO ESPECIAL. EL CLIENTE se compromete a pagar dicho concepto de reintegro de manera oportuna".*

"...///" (El subrayado y resaltado es nuestro)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 31-V

### EXPEDIENTE N° 6270-2010/TRASU/GUS/RA RECURSO DE APELACIÓN

9. Al respecto, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha indicado en la citada Cláusula Cuarta, los supuestos de pérdida de descuento especial otorgado: por robo, destrucción, pérdida u otra circunstancia equivalente; en consecuencia, se aprecia que las causales por las cuales EL RECLAMANTE puede perder dicho beneficio están relacionados con la suspensión de la línea por problemas vinculados con el equipo.
10. Por otro lado, el artículo 44° de las Condiciones de Uso, establece que “Los abonados tienen derecho de solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio.”
11. Sobre el particular, cabe señalar que EL RECLAMANTE en su escrito de reclamo reconoce haber solicitado la suspensión temporal del servicio por dos meses de acuerdo a las Condiciones de Uso, la misma que se efectuó desde el 25.06.2010; asimismo, obra la Solicitud de Variaciones de Servicios de fecha 25.06.2010, a fojas 23, en la cual se advierte que el señor Fredy Reyno Geldres Urtillo solicitó lo siguiente: “Bloqueo de la línea 943773496”.
12. En consecuencia, este Tribunal advierte que la línea N° 943773496 fue suspendida temporalmente el 25.06.2010 a solicitud de EL RECLAMANTE, el cual es un derecho intrínseco de los usuarios; asimismo, se observa que no se encuentra dentro de las causales por las cuales LA EMPRESA OPERADORA puede efectuar el cobro de “Reintegro de precio de equipo”.
13. Por tanto, al no encontrarse -la suspensión temporal del servicio- dentro de las causales por las cuales LA EMPRESA OPERADORA puede efectuar el cobro de “Reintegro de precio de equipo”, se justifica haber declarado fundado el recurso, en consecuencia LA EMPRESA OPERADORA deberá efectuar el ajuste del monto reclamado y tomar en cuenta la solicitud de EL RECLAMANTE de seguir brindándole el servicio de acuerdo a las condiciones establecidas en el contrato.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 32

**EXPEDIENTE N° 6270-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

**HA RESUELTO:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de reintegro de precio de equipo incluido en el recibo de agosto de 2010 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, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación o, de lo contrario, devolver al reclamante el importe correspondiente a dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

*Con la intervención de los señores Vocales Agnes Franco Temple y Maria del Carmen Ortiz Espinoza.*

**Agnes Franco Temple**  
**Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo**  
**de Solución de Reclamos de Usuarios**

AFT/KM