



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU 19

EXPEDIENTE N° 00507-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

12.4

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 23 de marzo de 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Contratación no solicitada de una nueva línea N°
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
NÚMERO DE RECLAMO	:	73526878
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	SAC-CC/0112904-2016 de fecha 22 de diciembre de 2016
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:

1. En el presente caso, de la reproducción del audio de reclamo se advierte que EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la contratación de la línea N° señalando lo siguiente:
 - (i) Que al momento de realizar la renovación de su equipo, le informaron que se le haría un descuento del 25% a la línea N°
 - (ii) Sin embargo, no le informaron que la línea N° también sería adquirida como línea adicional y en un plan Postpago.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en lo siguiente:
 - (i) Verificó que el RECLAMANTE solicitó un equipo aceptando los términos y condiciones establecidas en la contratación telefónica.
 - (ii) Los cargos facturados al equipo han sido realizados correctamente.
3. De la reproducción del audio del recurso de apelación se advierte que EL RECLAMANTE señaló no estar conforme con la resolución emitida en primera instancia reiterando los fundamentos de su reclamo y agregó que si recibió su equipo correspondiente a la línea N° ; no obstante, nunca le informaron que sería una nueva línea.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
 - (i) Con fecha 19 de marzo de 2016 suscribió con EL RECLAMANTE el contrato N° 40242897 mediante el cual se acordó la prestación del servicio móvil respecto de un equipo
 - (ii) Respecto a la línea N° señaló que el 14 de noviembre de 2016 se realizó una contratación telefónica, mediante el cual se adquirió un equipo Samsung Galaxy J1 2016 BK, con el Plan Control 75, lo cual se corroboró debajo la Solicitud de Acceso al Sistema Integral de Comunicación Inalámbrica N° 41590103.
 - (iii) El equipo N° se activó de acuerdo a las condiciones indicadas y conforme al procedimiento de venta establecido.
 - (iv) EL RECLAMANTE, tenía conocimiento del equipo adquirido y de sus obligaciones al haber suscrito la Solicitud y el Contrato.

cel



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU	19
----------	----

EXPEDIENTE N° 00507-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

I. Cuestión preliminar

5. Cabe señalar que el artículo 75° de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444- dispone que en los procedimientos es deber de las autoridades encausar 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 dicha norma, este Tribunal ha considerado que, si bien del formulario de reclamo, se advierte que se ha generado un reclamo por la materia de "facturación y calidad", del contenido de éste, se entiende que EL RECLAMANTE está cuestionando la contratación no solicitada de la línea N° , toda vez que no reconoce la contratación de la línea como línea adicional y, por ende, la deuda generada en ésta. En tal sentido, este Tribunal procederá a emitir pronunciamiento sobre la base de lo mencionado.

II. Contratación no solicitada

7. Al respecto, el artículo 117° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece que:

"Mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la (i) contratación; (ii) resolución; (iii) modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) migración a planes tarifarios; o (v) contratación de ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

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 derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma."

8. Asimismo, el artículo 120° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece 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. Asimismo, el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso 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 y 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;

(...)

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



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU 20

EXPEDIENTE N° 00507-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- 10. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta que al momento de realizar la renovación de su equipo no se le informó que la línea N° estaba siendo adquirida como una línea adicional; por el contrario LA EMPRESA OPERADORA señala que EL RECLAMANTE tenía conocimiento que le estaban otorgando una línea nueva.
11. En ese sentido, el punto controvertido que este Tribunal debe dilucidar es si EL RECLAMANTE aceptó o no la adquisición de un nuevo servicio y si tenía conocimiento que la nueva línea contratada era una línea adicional.
12. A fin de acreditar la contratación del nuevo servicio, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado los audios CD de las comunicaciones realizadas entre EL RECLAMANTE y la asesora comercial Liliana Vallejos.
13. De la reproducción del contenido del segundo audio (correspondiente a la oferta) se aprecia que la asesora de LA EMPRESA OPERADORA realiza la siguiente oferta:

... El motivo de la comunicación es para invitarlo a usted, por ser parte de nuestros mejores clientes, a que pueda acceder a una promoción exclusiva de adquirir un equipo con una segunda línea, comentarle que podrá adquirir el equipo Samsung Galaxy J1 2016 al precio de promoción a tan solo S/. 9.00 soles con un plan Entel Control 75, pero Ud. no va a pagar S/ 75.00 soles sino que tendría un descuento del 25% durante doce meses. El plan le otorga 500 minutos todo destino, 500 mensajes y 1GB de internet Es un equipo muy bueno de cámara principal de 5 Megapíxeles, cámara frontal de 2, es un equipo súper rápido porque tiene una red de 4G, una pantalla de 4.5 pulgadas una memoria interna de 8 GB y se puede extender hasta 128 GB.

(Subrayado agregado)

- 14. Asimismo, en el referido audio también se llega a finalizar la contratación, señalándose lo siguiente:

(...)

LA EMPRESA OPERADORA: Habiendo validado sus datos de manera correcta, hoy con fecha 14 de noviembre de 2016, siendo las 18 horas con 19 minutos, procederemos a realizar la contratación telefónica, si al final de la misma usted está de acuerdo, necesitaríamos nos indique, si acepta. Señora Milagros acepta usted la contratación de su nuevo servicio Plan Entel Control 75, con una tarifa mensual de S/. 75.00 (inc. I.G.V.) y debido a que se le esta otorgando el equipo Samsung Galaxy J1 2016 a un precio de promoción, el costo será de S/. 9.00 (inc. I.G.V.), aceptando usted permanecer 18 meses con el servicio activo (...) entonces según las condiciones anteriormente descritas, le agradeceré diga, si acepta.

EL RECLAMANTE: Si, acepto.

(...)

LA EMPRESA OPERADORA: Adicionalmente indicarle que Ud. está contratando una línea adicional, y que al momento de la entrega del equipo Ud. tiene que presentar su DNI y una copia de la misma, deberá firmar y colocar su huella digital en el cargo de recepción del equipo y en el Acuerdo para el descuento del 25% de la renta básica de la línea adicional.

EL RECLAMANTE: Ok"

(Subrayado agregado)

- 15. Sobre el particular, se advierte que EL RECLAMANTE no niega que se le haya hecho entrega del equipo y del Sim Card, sino que su cuestionamiento está referido a que no se le habría informado que la misma era una línea adicional. Sin embargo, dicha



EXPEDIENTE N° 00507-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

afirmación queda desvirtuada; toda vez que, de la reproducción del contenido del audio de contratación se verifica que la asesora comercial Lilibian Vallejos, reiteró en varias oportunidades que el ofrecimiento que estaba realizando era por la contratación de una línea adicional más un equipo, a lo que EL RECLAMANTE manifiesta su conformidad en señal de conocimiento y aceptación de las características y condiciones de la misma.

16. En consecuencia, al haber elevado los medios probatorios que acrediten la contratación de un nuevo servicio por parte de EL RECLAMANTE, corresponde a este Tribunal 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 la contratación no solicitada de una nueva línea N° _____ 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 las señoras Vocales Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y María de Fátima Ponce Regalado.

Agnes Franco Temple
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

CGD/LMV/MCT

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.
- Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584-, el plazo para interponer demanda contencioso administrativa es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).