



ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0156369-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN : 1

Lima, 26 de junio del 2018

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Cobro de reintegro de equipo
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	171003682
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-717140-17
RESOLUCIÓN FINAL 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:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con el cobro por concepto de reintegro de equipo, indicando que al momento de realizar la migración de plan, LA EMPRESA OPERADORA nunca le informó que contaba con un acuerdo vigente sobre cobro de la penalidad.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes argumentos:
 - (i) El 23 de abril de 2016, EL RECLAMANTE adquirió el equipo, APPLE IPH 5S 16GB SPACE GRAY PB, asociada a la línea N° ..., bajo el "Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo" por 18 meses con el plan tarifario Claro Conexión 99. El terminal fue entregado bajo el monto de S/83.47 sin I.G.V., obteniendo como descuento especial S/2857.49 sin I.G.V.
 - (ii) Del documento denominado "Histórico de Pedidos" se verifica que el 23 de octubre de 2017 se solicitó la migración al plan tarifario Claro Max 29 (Chip), el cual fue ejecutado el 02 de noviembre de 2017 incumpliendo el acuerdo previamente celebrado.
 - (iii) Según el "Acuerdo de Equipos en Condiciones Especiales", el descuento se pierde, entre otros, en caso EL CLIENTE opte por cambiar el plan postpago a la modalidad prepago, a otro cuyo cargo fijo sea inferior al plan postpago, a un plan CLARO empresa o a cualquier modalidad de servicio o plan tarifario distinto al plan postpago.
3. EL RECLAMANTE interpuso un recurso de apelación en el que manifestó su disconformidad con la resolución de primera instancia, reiterando los argumentos expuestos en su reclamo.



ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0156389-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reiteró los argumentos expuestos en su resolución de primera instancia, precisando lo siguiente:
 - (i) No exlme de responsabilidad de asumir el cobro que se vaya a realizar al momento de dar de baja al servicio de forma permanente.
 - (ii) EL RECLAMANTE no ha precisado fecha y hora de la supuesta información brindada, motivo por el cual no se cuenta con medios probatorios que respalde sus afirmaciones.
5. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con el cobro por concepto de reintegro de equipo, indicando que LA EMPRESA OPERADORA nunca le informó al momento de la migración de plan que se le cobraría una penalidad por un acuerdo previo.
6. Al respecto, el artículo 6° del T.U.O. 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.
7. 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:

"(...) (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-A°;

(...)"
8. De igual modo, 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 el artículo 118° del T.U.O. de las Condiciones de Uso.
9. Adicionalmente, cabe tener en cuenta que 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.
10. En ese sentido, de acuerdo a los hechos del caso, corresponde a este Tribunal verificar: i) si EL RECLAMANTE fue informado de las causales que generan el cobro por el reintegro de precio de equipo; y, ii) cuál fue la causal que originó el cobro de la penalidad.
11. De la revisión de la documentación obrante en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado los siguientes documentos:



ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0156369-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS) - Postpago Masivo Claro Conexión (fojas 14 -19).
Formato de Servicio Adicionales - Postpago Móvil (fojas 20 -24).
Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo (fojas 25 -27).
Protección de Datos Personales (fojas 28).
Formato de Autorización para la entrega de recibo por correo electrónico y publicación de número fijo en guía telefónica (fojas 29).
Constancia de entrega de los términos y condiciones de Apple y de terceras partes (fojas 30).
Solicitud de Portabilidad (fojas 31).
Copia de Documento Nacional de Identidad (fojas 32).
Histórico de Pedidos del servicio (23 de octubre al 18 de diciembre de 2017).

12. En el Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo, antes señalado, se verifica que con fecha 23 de abril de 2016, el señor ... EL RECLAMANTE- identificado con DNI N° ... suscribió el acuerdo adicional mediante el cual se le informó de los supuestos en los cuales se perdería el referido descuento de equipo; plasmando en dicho documento su firma y huella digital en señal de aceptación y conformidad; tal y como se puede observar a continuación:

COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO
ACUERDO ADICIONAL
1. Datos del CLIENTE o Representante Legal
Nombres y Apellidos:
Tipo de Documento: DNI(x) RUC() PASAPORTE() CE()
Domicilio: CASN
Línea Telefónica CLARO:
Código Cliente:
2. Datos de EL EQUIPO
Tabla with columns: Marca / Modelo, IMEI
3. Descuento Especial según Plazo Elegido
Tabla with columns: Precio Prepago (S/.), Descuento Especial (S/.), Precio Final de Venta (S/.), Plazo Elegido en meses
4. Plan Postpago
CLARO CONEXION 00

Fecha de suscripción: 23/04/2016 06:45:27 p.m.
Con su firma y/o huella digital, EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad la información contenida en este Acuerdo y haber recibido copia del mismo.
AMERICA MOVIL PERU S.A.C. - CLARO
RUC N° 20467534026
Av. Nicolás Ariola N° 480, Lima 13
EL CLIENTE



Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0156369-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

13. Al respecto, se verifica en el literal b) del numeral 5) del Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo, que entre los supuestos en los cuales EL RECLAMANTE perdería el descuento especial, se encuentra la migración a otro plan postpago inferior al contratado previamente, tal como se puede advertir a continuación:

5. Condiciones Generales del Descuento Especial
CLARO ha autorizado el otorgamiento de un Descuento Especial para la compra de equipos celulares asociados a planes postpago. EL CLIENTE, luego de haber sido debidamente informado sobre la posibilidad de adquirir EL EQUIPO al Precio Prepago, ha decidido libre y voluntariamente acceder al Descuento Especial y adquirir EL EQUIPO conforme a las siguientes condiciones:

Los partes acuerdan que el otorgamiento del Descuento Especial estará sujeto a que no se produzca ninguna de las circunstancias que se establecen a continuación como condición resolutoria del presente Acuerdo:

- a) Que, en relación a la Línea Telefónica CLARO, EL CLIENTE decida voluntariamente (i) cancelar el servicio FCS de CLARO, (ii) ejerza su derecho de portar a otra empresa operadora; o, (iii) transfiera su titularidad.
- b) Que, EL CLIENTE opte por cambiar el Plan Postpago a la modalidad Prepago, a otro cuyo cargo fijo sea inferior al Plan Postpago, a un plan CLARO empresas; o, a cualquier otra modalidad de servicio o plan tarifario distinto al Plan Postpago.

14. Teniendo en cuenta que el contrato fue celebrado el 23 de abril de 2016 por un periodo de dieciocho (18) meses y que el mismo concluiría el 23 octubre de 2017 (Plan Claro Conexión 99); al solicitar la portabilidad el último día del plazo de vencimiento del compromiso, EL RECLAMANTE incumplió con una de las condiciones estipuladas en dicho documento, esto es haber solicitado la migración a un plan menos Claro Max 29 (Chip), tal como se verifica del "Histórico de Pedidos":

RESOLUCIÓN DE PEDIDOS
OSIPTEL
COMISIÓN ADMINISTRATIVA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS
Oficina de Lima - 23.10.2017, 11.12.2017

N°	Operadora	Plan	Fecha	Estado	Descripción	Detalle	Fecha de vencimiento	Estado
1	CLARO	CONEXIÓN 99	23/10/2017	TELÉFONICO	POSTPAGO - TARJETA SIM - ESTADO DE LA LÍNEA ANTERIOR - MIGRACIÓN DE PLAN	El usuario de migrar de los Postpago a Prepago Tipo de Consumo; Consumo Libre Nuevo Plan: Claro Max 29 (Chip)	23/10/2017	CONCLUIDO

15. En consecuencia, al haber sido elevados los medios probatorios que acreditan que LA EMPRESA OPERADORA realizó correctamente el cobro del reintegro de equipo, debido a que EL RECLAMANTE se encontró dentro de uno de los supuestos de pérdida de descuento de equipo (realizar la migración de plan postpago a uno con cargo fijo menor al contratado), 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-



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0156369-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

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 (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 del OSIPTEL (Resoluciones N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL y N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL), así como el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 008-2017-JUS) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el cobro de reintegro de equipo; 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 y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 25 de julio de 2018, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Marcos Guevara Salcedo
Vocal de la Sala Unipersonal de Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

MGSMIV

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.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU/>).
- Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.
- Lo que notifico a usted conforme a ley.

