



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0011608-2022/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 0034729-2022-TRASU/OSIPTEL

Lima, 26 de junio de 2022

RECLAMANTE	: [REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
SERVICIO	: [REDACTED]
MATERIA RECLAMADA	: Cobro de penalidad de equipo generado mediante la Nota de Débito Electrónica BJCY-01496865
CÓDIGO DE RECLAMO	: VINF-511162-2022
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	: RMA-C-VINF511162-2021-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:

**I. ANTECEDENTES:**

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE cuestionó el cobro de penalidad de equipo generado mediante la Nota de Débito Electrónica BJCY-01496865, señalando que realizó una renovación de equipo el día 21 de abril de 2022 vía telefónica, adquiriendo el equipo al contado y la asesora no le informó que por la portabilidad numérica se generaría una penalidad de equipo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró *infundado* el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:

Queremos informarte que hemos realizado el análisis de tu caso y validado el contrato de adquisición de equipo del día 23/04/2022 con fecha de término el día 20/04/2022, por lo tanto, al solicitar el cambio de operador antes de la fecha de vencimiento del contrato, se generó el cobro por penalidad por incumplimiento de las condiciones del contrato, es por ello que el cobro de la penalidad es correcto y corresponde su pago (\*).

3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, en los que reitera lo señalado en el reclamo y agrega que, no le informaron del plazo de permanencia de un año en el servicio y que no podría realizar una modificación en el servicio.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, en los que se ratificó en lo expuesto en la resolución de primera instancia y señala que se verifica que el cliente con fecha 27/04/2022 realizó la baja de la línea antes de la fecha de vencimiento del contrato, asimismo, validó que el contrato digital de equipo contiene el Código Único de Contrato N° [REDACTED]9, QR, sello de tiempo y certificado digital.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0011608-2022/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL**II. ANALISIS DEL CASO:**

5. Al respecto el artículo 16- A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> –en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- dispone que la empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales, y/o (ii) la recuperación de la inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado.
6. Asimismo, el artículo 6° del T.U.O. 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: “(viii) El plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16-A°”
7. 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.
8. Por otro lado, 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.
9. Debe considerarse que, en el caso en particular, el problema de omisión de la información se configura al momento de la contratación, en la medida que en el contrato y anexos se encuentran estipuladas las condiciones bajo las cuales se contrata el servicio y adquiere el equipo, incluyendo las causales de pérdida de descuento del precio de equipo, de ser el caso.
10. En ese sentido, corresponde a este Tribunal verificar si, al momento de la adquisición del equipo, se informó EL RECLAMANTE respecto a que el equipo habría sido adquirido con un descuento y de las causales por las que podría perder dicho descuento, específicamente al solicitar la baja del servicio antes del vencimiento del contrato de equipo.
11. Sobre el particular, mediante la Carta N° 01045-GG/2020 emitida por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, con fecha 20 de octubre de 2020, se puso en conocimiento de LA EMPRESA OPERADORA la aprobación de la nueva versión del “Mecanismo de Contratación Digital (Huella Dactilar) para Servicios Móviles y Fijos en Tiendas” como mecanismo de

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

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0011608-2022/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

contratación de los servicios fijos y móviles (bajo la modalidad prepago, control y postpago), el cual tiene como principal característica que tanto para la identificación del abonado, como para la aceptación de la voluntad del acto que se requiera celebrar, se emplee el sistema de validación biométrica de huella dactilar.

12. Asimismo, de acuerdo al Informe N° 00009-DAPU/2020 de la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL que, aprueba el “Mecanismo de Contratación Digital (Huella Dactilar) para Servicios Móviles y Fijos en Tiendas”, una vez validados los datos del abonado con el RENIEC mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, se le mostrará en la pantalla del aplicativo un resumen del contrato y la ficha de los servicios adicionales, con la finalidad de que los revise y apruebe a través de la toma de su huella digital para cada documento, la cual será contrastada con la base de datos del RENIEC. Posterior a ello, a través del aplicativo se genera un contrato digital, el mismo que contará con los siguientes mecanismos de seguridad:
  - A. Sello de tiempo: asegura la inalterabilidad del documento contractual firmado digitalmente y deja constancia de la fecha y hora cierta de la contratación.
  - B. Certificado digital: asegura que el documento ha sido firmado y generado por TdP.
  - C. Código Único de contrato: En cada página del contrato se genera un código único de contrato que puede ser visualizado por el Cliente, por nuestros sistemas y finalmente a través de la lectura del código QR.
  - D. Código de QR: Se genera un código de QR que con un lector 2D se puede escanear y se mostrarán los siguientes datos: (i) Código único de contrato, (ii) DNI del Cliente contratante; y (iii) Fecha y hora de contratación.
13. Es importante precisar que el referido Informe fue elaborado en base a la información que fuera proporcionada por LA EMPRESA OPERADORA.
14. En el caso en cuestión, LA EMPRESA OPERADORA ha remitido el “Contrato de Prestación de Servicios Adicionales y Transacciones – Servicios Móviles Postpago y Control” N° [REDACTED], de fecha 23 de abril de 2022, de cuya revisión se verifica que contiene los mecanismos de seguridad de la contratación antes mencionados y corresponde a la contratación de un equipo POCO X3 PRO adquirido con un beneficio económico a favor del abonado.
15. Sin embargo, en dicho documento se puede advertir inconsistencia respecto a la fecha cierta del contrato, toda vez que, el sello de tiempo registra que la contratación se realizó el día 23 de abril de 2022, sin embargo, de la verificación del Código de QR con el lector de una aplicación, se aprecia que la contratación se habría efectuado el día 21 de abril de 2022; tal como se muestra a continuación:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0011608-2022/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

Sello de tiempo con fecha 23 de  
abril de 2022

Código de QR que muestra como fecha 21  
de abril de 2022



Certificado Digital  
TELEFONICA DEL PERU  
S.A.A  
TSA 2022.04.23 12:50:10

### Código QR

Contrato: [REDACTED]  
DNI: [REDACTED]  
Fecha: 2022/04/21

16. Lo advertido anteriormente no permite generar certeza de que los términos y condiciones del documento “Contrato de Prestación de Servicios Adicionales y Transacciones – Servicios Móviles Postpago y Control” sean los que fueron informados a EL RECLAMANTE al adquirir el equipo.
17. En ese sentido, LA EMPRESA OPERADORA no acredita que, informó a EL RECLAMANTE del beneficio económico otorgado para la adquisición del equipo, el plazo de permanencia al que se encuentra vinculado y las causales de cobro de reintegro de descuento de equipo y que éste brindo su aceptación a dichas condiciones; por lo que este Tribunal considera que existen suficientes fundamentos para declarar **fundado** el recurso 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 Gestiones y 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° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable,

#### HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por el RECLAMANTE por el cobro de penalidad de equipo generado mediante la Nota de Débito Electrónica BJCY-01496865; y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud del RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **ORDENAR** a la EMPRESA OPERADORA que anule el importe de reclamado por el cobro señalado en el párrafo precedente o, de ser el caso, devolver al reclamante dicho importe.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0011608-2022/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

3. De conformidad con lo establecido en el artículo 14° y 81° del Reglamento, la EMPRESA OPERADORA deberá:
- (i) Cumplir con lo ordenado en el párrafo precedente en un plazo máximo de dos (2) meses contados a partir de la fecha en que se notifique la presente resolución.
  - (ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.
  - (iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).

Firmado digitalmente por: GÁVELAN  
DÍAZ Carmen Jacqueline FAU  
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 22 del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios**

Información importante:

Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.