



| | |
|----------|-----|
| ST-TRASU | 4.7 |
|----------|-----|

EXPEDIENTE N° 0050605-2016/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 31 de octubre del 2017

| | | |
|---------------------------------|---|---|
| RECLAMANTE | : | [REDACTED] |
| SERVICIO | : | [REDACTED] |
| CONCEPTO RECLAMADO | : | Incumplimiento de condiciones contractuales |
| EMPRESA OPERADORA | : | AMERICA MOVIL PERU S.A.C. |
| CÓDIGO DE RECLAMO | : | 16700015 |
| RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA | : | DAC-REC-R/DNC-256422-16 |
| RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL | : | FUNDADO |

VISTO: El expediente de la referencia, el expediente N° 33199-2016/TRASU/ST-RA que se trae por acompañado 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 manifestó su disconformidad con el incumplimiento de condiciones contractuales, indicando que LA EMPRESA OPERADORA no aplica la tarifa correspondiente a su plan por números frecuentes de S/ 0.038 (inc. I.G.V.) por minuto; si no, la tarifa regular de S/ 0.30 (inc. I.G.V.) por minuto.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) De acuerdo a su sistema validó que EL RECLAMANTE tiene registrados como números frecuentes las líneas N° [REDACTED] N° [REDACTED] N° [REDACTED] N° [REDACTED] N° [REDACTED] y N° [REDACTED].
 - (ii) EL RECLAMANTE cuenta con el servicio activo y no registra corte o suspensión alguna, de acuerdo al "Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones".
 - (iii) El plan contratado por EL RECLAMANTE – Conexión 20-ME – le permite una tarifa preferencial siempre que cuente con un saldo de recarga o con un tope de consumo que permita generar adicionales.
 - (iv) Del "Detalle de Consumos" verificó que durante el periodo consultado se generó tráfico fluido de llamadas y consumo de los minutos correspondientes al plan contratado; por tanto, el servicio se encontró correctamente provisionado y sin incidentes en las llamadas a números frecuentes.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación manifestando su disconformidad con la resolución de primera instancia.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
 - (i) Para que la tarifa preferencial de números frecuentes sea aplicable se debe tener en cuenta las siguientes condiciones:



| | |
|----------|-----|
| ST-TRASU | 470 |
|----------|-----|

EXPEDIENTE N° 0050605-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

La afiliación a este servicio es gratuita. Los clientes que accedan a este beneficio no podrán mantener ninguna otra forma de tracción o beneficio de tarifa por llamada a números frecuentes, en el supuesto que el cliente desee cambiar los números frecuentes afiliados, tendrá que abonar S/.7.00 por todos los cambios realizados, los cuales serán facturados y cobrados en el recibo.

La afiliación, gratuita, se deberá efectuar llamando al 123, opción 2, subopción 9. Asimismo la activación también podrá realizarse a través de Mi claro (www.miclaro.com.pe).

La habilitación de la afiliación se realizara en un plazo no mayor de 72 horas.

Si el cliente accede a este servicio y cuenta con algún bono promocional, al llamar a sus números frecuentes, se descontara del bono promocional desde el primer segundo, luego de los cuales se aplicará la tarifa de los números frecuentes para las llamadas a los números registrados.

Los minutos para llamar a tus números frecuentes se descuentan de los soles libres del plan, o de tu saldo de recarga (clientes con tope de consumo activo) o se cobrara como adicional (clientes sin tope de consumo activo).

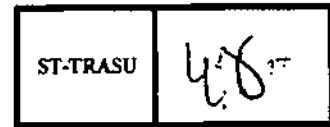
- (ii) Del "Detalle de Consumos" pudo comprobar que EL RECLAMANTE generó tráfico fluido de llamadas consumiendo con normalidad la tarifa preferencia para sus números frecuentes, descartando incidentes en las llamadas hacia sus números frecuentes.

I. Cuestión previa

5. Antes de entrar al análisis del caso, cabe señalar que el artículo 84° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General -dispone que es deber de las autoridades en los procedimientos 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 en el formulario de reclamo se ha consignado como concepto reclamado "incumplimiento de ofertas y promociones", del contenido de los formularios de reclamo y apelación elevados por la EMPRESA OPERADORA, se advierte que EL RECLAMANTE está cuestionando el incumplimiento de condiciones contractuales, toda vez que cuestiona la inaplicación de una tarifa preferencial propia de los beneficios del plan Claro Conexión 20-ME. En tal sentido, este Tribunal procederá a emitir pronunciamiento por el incumplimiento de condiciones contractuales.

II. Análisis del caso

7. En el presente caso, EL RECLAMANTE cuestiona la inaplicación de la tarifa preferencial de S/ 0.038 (inc. I.G.V.) por minuto para llamadas a sus números frecuentes, manifestando que LA EMPRESA OPERADORA viene aplicando la tarifa regular de S/ 0.30 (inc. I.G.V.).



EXPEDIENTE N° 0050605-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

8. 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- dispone que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar: (i) la contratación; (ii) la resolución; (iii) la modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) la migración a planes tarifarios; (v) la afiliación a tarifas promocionales, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado; o (vi) cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma.
9. De otro lado, es preciso señalar que el artículo 33° del T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el período correspondiente;
 - (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
 - (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia; y,
 - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.
10. Es pertinente Informar a EL RECLAMANTE que el artículo 118° del T.U.O de las Condiciones de Uso dispone que se considera como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita generar certeza de la solicitud o aceptación de los actos, y particularmente a los siguientes:
- (i) Cualquier documento escrito;
 - (ii) Grabación de audio o video;
 - (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado;
 - (iv) Marcación simple; o
 - (v) Marcación doble (solicitud y confirmación).
 - (vi) Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.
11. Cabe precisar que, el artículo 120° de la citada norma indica 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.
12. Por lo tanto, el Tribunal considera que es relevante analizar si, en efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el respectivo mecanismo de contratación, a fin de verificar la solicitud y aceptación de las condiciones aplicables a la tarifa preferencial por llamadas a números frecuentes; y en consecuencia, determinar si LA EMPRESA OPERADORA aplicó la tarifa respectiva. Sin embargo, de la revisión de la documentación que obra en el expediente, se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA ha omitido elevar el mecanismo de contratación; por lo que esta instancia no puede conocer el valor de la tarifa preferencial establecida.

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



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU *48*

EXPEDIENTE N° 0050605-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

13. Por otro lado, de la revisión de la documentación obrante en el expediente se advierte que LA EMPRESA OPERADORA elevó dos documentos denominados "Detalle de Consumos"² correspondientes a la línea N° [REDACTED] en los cuales se registran los consumos realizados durante el periodo del 3 de septiembre al 2 de noviembre de 2016.
14. Cabe mencionar que, en el recurso de apelación presentado para efectos del procedimiento de reclamo N° 16588934 correspondiente al expediente N° 33199-2016/TRASU/ST-RA³ que se trae por acompañado, EL RECLAMANTE manifestó haber solicitado la afiliación de sus números frecuentes a la tarifa preferencial el día 2 de septiembre de 2016.
15. En ese sentido, de la revisión de los documentos denominados "Detalle de Consumos", se advierte que LA EMPRESA OPERADORA aplicó una tarifa "preferencial" para llamadas a los números registrados como frecuentes, las líneas N° [REDACTED] N° [REDACTED] N° [REDACTED] N° [REDACTED] durante el periodo bajo análisis - 02 de septiembre al 15 de octubre de 2016 -; no obstante, se observa que registró la aplicación de una tarifa "normal" y no aplicó la tarifa "preferencial" para la línea N° [REDACTED] los días 3, 5, 6 y 7 de septiembre de 2016; como se muestra a continuación:

| Fecha | Hora | Teléfono Destino | Consumo | Carga Original | Plan | Tarifación | Tipo Servicio |
|------------|---------------|------------------|----------|----------------|----------------|------------|------------------|
| 03/09/2016 | 06:37:26 p.m. | claro.pe | 5425126 | 0.99 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 03/09/2016 | 09:57:00 p.m. | [REDACTED] | 00:24 | 0 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 03/09/2016 | 10:16:28 p.m. | [REDACTED] | 00:03 | 0 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 03/09/2016 | 10:19:29 p.m. | claro.pe | 348491 | 0.1 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 03/09/2016 | 10:34:49 p.m. | [REDACTED] | 00:29 | 0.13 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 03/09/2016 | 10:41:25 p.m. | claro.pe | 1149408 | 0.2 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 03/09/2016 | 10:41:27 p.m. | claro.pe | 264240 | 0.07 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 03/09/2016 | 11:13:00 p.m. | [REDACTED] | 00:14 | 0.04 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 03/09/2016 | 11:34:23 p.m. | [REDACTED] | 01:38 | 0 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 03/09/2016 | 12:57:53 p.m. | claro.pe | 4306496 | 0.76 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 03/09/2016 | 01:01:28 p.m. | claro.pe | 21098330 | 4.57 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 03/09/2016 | 02:45:23 p.m. | claro.pe | 998424 | 0.17 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 03/09/2016 | 02:45:24 p.m. | claro.pe | 11272162 | 1.03 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 03/09/2016 | 03:05:14 p.m. | claro.pe | 49132 | 0.03 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 03/09/2016 | 03:18:52 p.m. | [REDACTED] | 1 | 0.00 | Conexion 20-ME | NORMAL | SMS-Saliente |
| 03/09/2016 | 03:52:30 p.m. | [REDACTED] | 00:16 | 0.07 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 03/09/2016 | 07:17:20 p.m. | [REDACTED] | 00:02 | 0 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 03/09/2016 | 07:18:29 p.m. | [REDACTED] | 00:26 | 0 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 04/09/2016 | 09:47:40 p.m. | [REDACTED] | 01:40 | 0.04 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 04/09/2016 | 10:33:10 p.m. | [REDACTED] | 01:17 | 0.03 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 04/09/2016 | 12:09:54 p.m. | [REDACTED] | 01:07 | 0.03 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 04/09/2016 | 08:02:01 p.m. | [REDACTED] | 00:12 | 0.01 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 04/09/2016 | 09:05:29 p.m. | [REDACTED] | 1 | 0.00 | Conexion 20-ME | NORMAL | SMS-Saliente |
| 04/09/2016 | 09:07:10 p.m. | [REDACTED] | 1 | 0.00 | Conexion 20-ME | NORMAL | SMS-Saliente |
| 04/09/2016 | 09:09:11 p.m. | [REDACTED] | 1 | 0.00 | Conexion 20-ME | NORMAL | SMS-Saliente |
| 05/09/2016 | 08:48:16 p.m. | [REDACTED] | 00:56 | 0.24 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 05/09/2016 | 03:40:46 p.m. | [REDACTED] | 00:11 | 0.03 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 05/09/2016 | 06:22:59 p.m. | [REDACTED] | 00:10 | 0 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 05/09/2016 | 06:23:41 p.m. | [REDACTED] | 00:32 | 0 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 05/09/2016 | 06:41:12 p.m. | [REDACTED] | 01:44 | 0.05 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 05/09/2016 | 06:52:42 p.m. | [REDACTED] | 01:40 | 0.1 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 05/09/2016 | 08:39:06 p.m. | [REDACTED] | 01:21 | 0.04 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |

² Obrantes de fojas 4 a 23 y 31 a 42.

³ En el cual se declaró fundado el recurso de apelación; y por tanto, se ordenó la afiliación de los números frecuentes señalados.



Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU 4985

EXPEDIENTE N° 0050605-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

| | | | | | | | |
|------------|---------------|----------|----------|-------|----------------|-----------|------------------|
| 06/09/2016 | 07:20:56 p.m. | | 01:02 | 0 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 07:20:51 p.m. | | 00:02 | 0.01 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 08:00:22 p.m. | | 00:13 | 0 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 08:15:47 p.m. | | 01:10 | 0.3 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 10:53:18 p.m. | | 00:13 | 0.06 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 10:33:42 p.m. | | 01:36 | 0.5 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 01:06:12 p.m. | | 00:30 | 0.01 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 01:07:02 p.m. | | 00:26 | 0.01 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 01:07:40 p.m. | | 00:30 | 0.01 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 01:08:35 p.m. | | 05:24 | 0.14 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 01:10:14 p.m. | | 00:24 | 0.1 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 01:18:59 p.m. | | 01:06 | 0.29 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 01:23:41 p.m. | | 04:23 | 0.11 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 04:14:50 p.m. | | 00:02 | 0.01 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 04:14:55 p.m. | | 00:02 | 0.01 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 05:43:50 p.m. | | 00:10 | 0 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 05:44:16 p.m. | | 00:10 | 0 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 05:44:45 p.m. | | 00:10 | 0.01 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 05:45:34 p.m. | | 00:07 | 0.10 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 05:52:23 p.m. | | 01:32 | 0.4 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 07:54:53 p.m. | | 01:16 | 0.33 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 08:01:34 p.m. | | 03:12 | 0.08 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 06/09/2016 | 08:38:34 p.m. | | 01:19 | 0.03 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 07/09/2016 | 09:45:13 p.m. | | 00:03 | 0.01 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 07/09/2016 | 09:44:15 p.m. | | 01:26 | 0.37 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 07/09/2016 | 09:51:59 p.m. | claro.pe | 10070753 | 17.01 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 10:20:20 p.m. | claro.pe | 01702742 | 14.53 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 10:42:32 p.m. | claro.pe | 0120440 | 0.99 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 10:42:35 p.m. | claro.pe | 44009400 | 7.25 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 11:11:00 p.m. | | 00:31 | 0.13 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 07/09/2016 | 11:14:30 p.m. | | 00:17 | 0.07 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 07/09/2016 | 12:35:03 p.m. | claro.pe | 4344832 | 0.73 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 01:03:41 p.m. | claro.pe | 12107776 | 1.09 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 02:16:55 p.m. | | 00:02 | 0.01 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 07/09/2016 | 03:08:42 p.m. | claro.pe | 093020 | 0.17 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 03:20:09 p.m. | claro.pe | 4233216 | 0.7 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 05:26:30 p.m. | claro.pe | 10300204 | 1.09 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 05:33:01 p.m. | claro.pe | 907573 | 0.17 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 05:42:21 p.m. | claro.pe | 953344 | 0.17 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 07:32:13 p.m. | | 05:32 | 1.44 | Conexion 20-ME | NORMAL | Llamada-Saliente |
| 07/09/2016 | 08:02:22 p.m. | claro.pe | 407 | 0.03 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 08:09:46 p.m. | claro.pe | 7424000 | 1.22 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 08:09:49 p.m. | claro.pe | 0403030 | 12.71 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 08:09:57 p.m. | | 01:00 | 0.03 | Conexion 20-ME | TRIO-PREF | Llamada-Saliente |
| 07/09/2016 | 10:11:00 p.m. | claro.pe | 554035 | 0.1 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |
| 07/09/2016 | 10:23:20 p.m. | claro.pe | 370005 | 0.07 | Conexion 20-ME | NORMAL | GPRS-Internet |

16. En consecuencia, considerando que LA EMPRESA OPERADORA no aplicó una tarifa preferencia para el N° [REDACTED] a pesar de haber realizado la afiliación el día 02 de noviembre de 2016 y, no obra el mecanismo de contratación que permita determinar que la tarifa preferencial aplicada para las líneas N° [REDACTED], N° [REDACTED], N° [REDACTED], N° [REDACTED] guarda correspondencia con la contratada, corresponde declarar fundado el presente recurso.



PERU
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

| | |
|----------|------|
| ST-TRASU | 49 ✓ |
|----------|------|

EXPEDIENTE N° 0050805-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el incumplimiento de condiciones contractuales y, en consecuencia, **REVOCAR EN PARTE** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida parcialmente por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA deberá (i) aplicar la tarifa preferencial establecida en el mecanismo de contratación a las llamadas realizadas a los números N° [REDACTED], N° [REDACTED], N° [REDACTED], N° [REDACTED], N° [REDACTED] y N° [REDACTED], salvo que, haya atendido una solicitud de afiliación de números frecuentes con posterioridad a la fecha de presentación del reclamo – 15 de octubre de 2016 – y, (ii) realizar un descuento y/o devolución a favor de EL RECLAMANTE del monto que resultase de la diferencia entre la facturación de llamadas a los números N° [REDACTED], N° [REDACTED], N° [REDACTED], N° [REDACTED] y N° [REDACTED] y la aplicación de la tarifa preferencial establecida en el mecanismo de contratación a los consumos efectuados desde el 2 de septiembre de 2016 – fecha en que EL RECLAMANTE indica haber solicitado la afiliación – y el 15 de octubre de 2016 – fecha de presentación del reclamo –, 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
Agnes Franco Temple

**Presidenta de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

AFT/ZQC

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.osipitel.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.