



ST-TRASU	36
----------	----

EXPEDIENTE N° 0020747-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 19 de diciembre del 2017

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
SERVICIO	:	[REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	:	Facturación del cargo por venta en cuotas - 15/18 (CVEM - 00044774) en el recibo de diciembre de 2016
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	17035250
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-54314-17
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADO

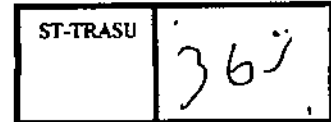
VISTO: El recurso de apelación y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación del cargo por concepto de venta en cuotas - 15/18 (CVEM - 00044774) en el recibo de diciembre de 2016, señalando lo siguiente:
 - i. El contrato por el que se factura la cuota reclamada ha culminado por una renovación anticipada.
 - ii. Cuando realizó la renovación de equipo le brindaron información errónea sobre el estado de las cuotas restantes. Asimismo, se le indicó que no se le cobraría ninguna penalidad.
 - iii. En atención a ello, decidió realizar la renovación anticipada del equipo; ya que, solo pagaría S/. 69.00 adicionales a su renta mensual; sin embargo, se le está cobrando S/. 170.00.
 - iv. Al volver a comunicarse al área de renovación se le ha brindado información errónea.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:

En relación a ello, hemos validado los siguientes medios probatorios: a) Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones; b) Histórico de Reclamos; c) Recibo y d) Detalle de Consumos, actuados en el periodo facturado, apreciando que se generó tráfico con normalidad, por lo cual se concluye que no existieron circunstancias que impidieran el uso del servicio durante dicho periodo.

Asimismo, precisamos que en el recibo materia de reclamo, se procedió a cobrar el cargo fijo correspondiente a su plan contratado, de acuerdo de lo establecido en el T.U.O. de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Por lo tanto, habiendo procedido a efectuar la verificación pertinente concluimos que los cobros facturados objeto de reclamo son correctos.



EXPEDIENTE N° 0020747-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó lo siguiente:
- Su reclamo es por el cobro de S/. 102.44 por la mala información brindada por LA EMPRESA OPERADORA antes, durante y con posterioridad a la renovación anticipada del equipo.
 - Antes de realizar la renovación anticipada del equipo se le informó que como no se encontraba apta para realizar dicha renovación debía cancelar el monto restante, pero cuando se encuentre apta ya no debía cancelar las cuotas restantes.
 - Cuando recibió un mensaje de texto en el que se le indicaba que se encontraba apta para realizar la renovación anticipada del equipo se apersonó al Centro de Atención ubicado en Plaza Lima Norte. En este lugar consultó al asesor si debía realizar algún pago y este le indicó que no; ya que, LA EMPRESA OPERADORA asumiría el monto restante.
 - En virtud de esta información realizó la renovación anticipada del equipo, de lo contrario habría esperado a que culminara su contrato.
 - En el recibo de noviembre de 2016 se le facturó solo la cuota del nuevo equipo en correspondencia con la información que le fue brindada; sin embargo, en el recibo de diciembre le han facturado por el nuevo equipo y el equipo anterior.
 - Reitera que previamente a la renovación anticipada del equipo, la asesora Effio le informó que las cuotas restantes no serían canceladas por el cliente; ya que, estas serían a exoneradas de pago por la renovación y LA EMPRESA OPERADORA lo asumiría.
 - En esta misma oportunidad le contó su caso a la asesora y ésta, luego de dejarlo en espera, le indicó que se había equivocado en la información brindada; ya que, sí le correspondía al cliente asumir las cuotas restantes. Asimismo, cuando le consultó por la información brindada en el Centro de Atención le indicó que podría existir un error en la comunicación.
 - La mala información brindada por los asesores de LA EMPRESA OPERADORA le han causado perjuicios.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
- El cobro por el equipo es un acuerdo entre LA EMPRESA OPERADORA y el cliente, en el cual, se le brinda la facilidad de poder adquirir un equipo, por el cual se le factura mensualmente. Por tanto, es responsabilidad de EL RECLAMANTE cumplir con el pago respectivo.
 - Con fecha 16 de julio de 2017 se suscribió el Acuerdo de Venta de Equipos Celulares en cuotas; el cual, se indica que el precio de venta de los equipos es el importe de se consigna en la casilla "precio de venta" que figura en el anexo de dicho Acuerdo.
 - En el citado documento, se detalla que la línea N° [REDACTED] cuenta con el equipo de marca y modelo APPLE IPH 6 con el N° IMEI N° [REDACTED] por el precio prepago de S/. 4299.00 y con un precio con descuento especial de S/. 1854.00 que corresponde ser pagado en 18 cuotas por el importe de S/. 102.94 sin I.G.V.
 - El contrato cuenta con la firma y huella en señal de aceptación y conformidad.
5. Al respecto, el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el T.U.O.- establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:

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



ST-TRASU	37
----------	----

**EXPEDIENTE N° 0020747-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

- 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.
6. En efecto, cabe precisar que el artículo 9° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece lo siguiente:

III...

Artículo 9.- Celebración de contrato de abonado²

En virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma.

La empresa operadora no podrá modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas o que se trate de modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado. En este último caso, la empresa operadora deberá contar previamente con la aprobación de la Gerencia General del OSIPTEL e informar al abonado sobre dichas modificaciones utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción, salvo que en el acto que contenga la referida aprobación se disponga la utilización de un mecanismo distinto.

La celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. En todos los casos, la empresa operadora estará obligada a conservar el contrato de prestación de servicios y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, independientemente del mecanismo de contratación utilizado, así como de la modalidad de pago del servicio.

(...)

.../// (Subrayado es nuestro)

7. Asimismo, el artículo el artículo 16- A del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece 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.
8. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA ha remitido el documento "Acuerdo Adicional para la Compra de Equipos Celulares en Cuotas" de correspondiente a la línea N° [REDACTED] con fecha 16 de julio de 2015, en el que se establece que el precio con descuento especial del equipo es de S/. 1854.00 que será pagado en 18 cuotas de S/.102.94.
9. Con relación a ello, es relevante precisar que EL RECLAMANTE no ha cuestionado los términos y condiciones en que se pactó la adquisición del equipo terminal, ni ha alegado la cancelación previa de la cuota 15/18 (CVEM – 00044774) facturada en el recibo de diciembre de 2016, sino que sustenta su pretensión en que le correspondería la exoneración de las cuotas pendientes de pago a la fecha en que se realizó la renovación anticipada de equipo, ello en atención a la información que se le habría brindado antes, durante y después de dicha renovación anticipada.
10. Con relación a lo antes señalado, es relevante precisar que este Tribunal considera que la prueba de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible por un

² El texto del artículo 9 del T.U.O. de las Condiciones de Uso se encontraba vigente a la fecha de contratación del servicio - 09 de mayo de 2015 -



ST-TRASU	370
----------	-----

**EXPEDIENTE N° 0020747-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

consumidor razonable dadas las circunstancias, corresponde al beneficiado por dicha condición en la relación contractual.

11. De esta manera, en caso que el consumidor alegue que el bien o servicio debe tener características superiores a las normalmente previsibles dadas las circunstancias, la carga de la prueba de dicha característica recaerá sobre aquél; es decir, corresponderá al consumidor probar que se le ofreció una promoción adicional o que se le ofrecieron características adicionales o extraordinarias a las normalmente previsibles.
12. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el artículo 196° del Código Procesal Civil³ establece que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión.
13. Sin embargo, en el caso en particular EL RECLAMANTE no ha cumplido con remitir algún medio probatorio idóneo que acredite sus afirmaciones; tales, como un cargo, audio u otro documento en el que se deje constancia del ofrecimiento de la exoneración de las cuotas pendientes del equipo, sobre todo considerando que las cuotas de equipo se sustentan en un mecanismo de contratación y tanto LA EMPRESA OPERADORA como el titular del servicio se someten a los términos y condiciones del mismo.
14. En consecuencia, de conformidad con los considerandos precedentes, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar **infundado** el presente recurso.

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 facturación del cargo por venta en cuotas – 15/18 (CVEM – 00044774) en el recibo de diciembre de 2016; 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 **18 de enero de 2017**, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galla Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender y Carlos Silva Cárdenas.

Galla Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

GMK/LL

³ RESOLUCION MINISTERIAL N° 10-93-JUS