EXPEDIENTE Nº 09948-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 2[1]

Lima, 25 de agosto de 2016

RECLAMANTE	:
SERVICIO TELEFÓNICO	:
RECLAMO EN 1º INSTANCIA	: 16073228
EMPRESA OPERADORA	: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
REFERENCIA	: Carta Nº DAC-REC-RQJ/09324-16 de fecha 12 de abril de 2016
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha 10 de abril de 2016, por falta de respuesta al reclamo N° 16073228
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: **FUNDADA**

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:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó que LA EMPRESA OPERADORA no habría dado respuesta a su reclamo N° 16073228, presentado el 07 de febrero de 2016, por el cobro de 3,209.63 (con I.G.V.) Nuevos Soles, por concepto de reintegro de equipo incluido en la Boleta de Venta N° 03-B016-00362371.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que los reclamos por facturación implican la necesidad de que el cobro contenido en el documento reclamado esté referido al servicio de telecomunicaciones; ello, en la medida que, el organismo regulador del OSIPTEL tiene competencia solo para analizar los reclamos concernientes a estos; y, por ende, los importes facturados por dicha prestación.

3. El artículo 70º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[2] (en adelante, el Reglamento) señala que, el usuario podrá presentar una queja: (i) cuando haya operado el silencio administrativo positivo; (ii) suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30°; (iii) por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo; (iv) por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja; (v) cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo; y (vi) otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

I. Cuestión previa: Sobre la materia reclamada

4. El Reglamento rige la actuación del TRASU en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

5. En ese sentido, el referido Reglamento contiene los supuestos de reclamo respecto de los cuales el TRASU tiene competencia como instancia administrativa, apreciándose que el inciso 15 del artículo 28°[1] establece que el usuario podrá presentar reclamos que versen sobre cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.

[1] Cabe señalar que, mediante Resolución N° 1 emitida el día 09 de junio de 2016, este Tribunal dispuso la ampliación del plazo para resolver el presente recurso de queja hasta en 10 días hábiles adicionales.
[2] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL de fecha 07 de mayo de 2015, el cual entró en vigencia el 03 de agosto de 2015.

6. Por otro lado, es preciso mencionar que el artículo 16- A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones[2] -en adelante, el 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.

7. Asimismo, dicho artículo precisa que el contrato de prestación del servicio es independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal, el cual deberá encontrarse vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional.

8. De igual modo, señala que en aquellos casos en los cuales se le hubiera otorgado al abonado del servicio público móvil el mencionado beneficio económico, y este "*... decida resolver el contrato de prestación del servicio y consecuentemente se resuelva el contrato adicional a que se refiere el numeral (i) del primer párrafo, la empresa operadora no podrá cobrar al abonado por dicha resolución, un importe superior al resultado del cálculo que sea realizado en base a lo señalado en el cuarto párrafo*".

9. En los párrafos siguientes del mencionado artículo 16-A se establece la manera como debe calcularse el monto máximo a pagar por el abonado en el supuesto mencionado en el párrafo anterior, al cual se le conoce como cobro por "reintegro de precio de equipo" o "reintegro de descuento especial de equipo" o "pago por penalidad".

10. En ese sentido, el artículo 16-A (i) reconoce la relación existente entre la adquisición (o financiamiento) del equipo terminal y el servicio de telecomunicaciones, cuando la primera se vincula al valor de la renta fija periódica del segundo y/o al cumplimiento de un plazo de permanencia determinado establecido en el acuerdo adicional por equipo terminal, y (ii) regula expresamente cómo debe realizarse el cálculo del denominado "reintegro de precio de equipo" o "reintegro de descuento especial de equipo" o "pago por penalidad" cuando el abonado resuelva el contrato de prestación del servicio antes del plazo establecido en el acuerdo adicional de equipo.

11. Por lo tanto, se colige que los reclamos por concepto de reintegro de precio de equipo cuestionados por las circunstancias descritas en los puntos (i) y (ii) del párrafo anterior, están comprendidos en el numeral 15 del artículo 28° del Reglamento de Reclamos y, en consecuencia, este Tribunal tiene competencia para pronunciarse al respecto.

II. Sobre la queja por falta de respuesta al reclamo N° 16073228:

12. Cabe indicar que, acorde con lo dispuesto en el artículo 54° del Reglamento, los reclamos que versen sobre cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado, deben ser resueltos en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles; asimismo, de conformidad con el artículo 36° del Reglamento, las empresas operadoras deben notificar sus resoluciones en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

13. En aplicación de dichos plazos, habiéndose presentado el reclamo el día 07 de febrero de 2016, el plazo para expedir la resolución en primera instancia venció el día 04 de marzo de 2016 y el plazo para ser notificada venció el día 11 de marzo de 2016.

14. De la documentación obrante en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado la Resolución de primera instancia N° DAC-REC-R/DNC-34665-16 emitida el 04 de marzo de 2016, que da respuesta al reclamo N° 16073228; sin embargo, no ha elevado el cargo de notificación de la misma.

15. En ese sentido, en atención a la documentación obrante en el expediente, este Tribunal concluye que LA EMPRESA OPERADORA *no ha acreditado que cumplió con dar respuesta* al reclamo N° 16073228, por lo que debe declararse **fundada** la queja presentada al advertirse una transgresión en el procedimiento, lo cual implica que LA EMPRESA *OPERADORA deberá anular la boleta de venta* o devolver el importe reclamado en el procedimiento de reclamo N° 16073228, según corresponda.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución Nº 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo Nº 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 Nº 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:

Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADA** la queja presentada por falta de respuesta al reclamo por cobro de reintegro de equipo tramitado bajo el código N° 16073228, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá anular la boleta de venta o devolver el importe reclamado en el procedimiento de reclamo N° 16073228, según corresponda.

María Luisa Hildebrandt Belmont
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

MHB/AY

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).*